

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

(Skripsi)

Oleh

**KIKI JUWITA
NPM 2012011268**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

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/sistematasi 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 statute 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

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

**Oleh
KIKI JUWITA**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM**

Pada:

**Bagian Hukum Perdata
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

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

Nama Mahasiswa : **KIKI JUWITA**

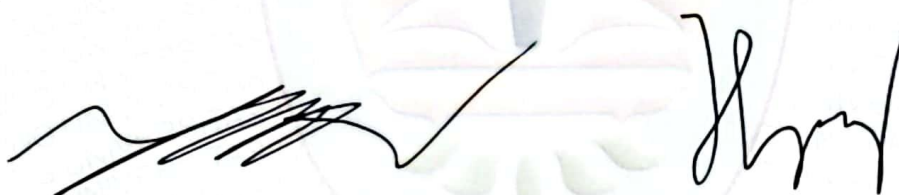
Nomor Pokok Mahasiswa : **2012011268**

Program Studi : **Ilmu Hukum**

Fakultas : **Hukum**

MENYETUJUI

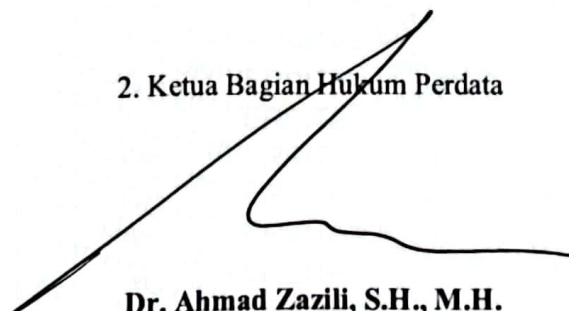
1. Komisi Pembimbing



Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H.
NIP. 197309291998021001

Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H.
NIK. 231811920315101

2. Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.
NIP. 197404132005011001

MENGESAHKAN**1. Tim Penguji**

Ketua Penguji : Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H.

Sekretaris/Anggota : Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H.

Penguji Utama : Prof. Dr. Hamzah, S.H., M.H., PIA.



Dekan Fakultas Hukum

Dr. M. Fakhri, S.H., M.S.
NIP. 196412181988031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 April 2024

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kiki Juwita
Nomor Pokok Mahasiswa : 2012011268
Bagian : Hukum Perdata
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ***"Klausula Baku Juggernaut Challenge dalam Perjanjian PT Grab Teknologi Indonesia Ditinjau dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen"*** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat sebagaimana telah diatur Pasal 39 Ayat (2) Peraturan Akademik Universitas Lampung dengan Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor 19 Tahun 2020.

Bandar Lampung, 24 April 2024



Kiki Juwita
NPM. 2012011268

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Kiki Juwita dilahirkan di Kalianda, 29 Agustus 2002 sebagai anak kedua dari tiga bersaudara. Anak dari pasangan Bapak Junaidi, S.Pd. (Alm) dan Ibu Sri Rohayati, S.Pd.

Penulis mengawali pendidikan di PAUD Ananda pada tahun 2008, kemudian melanjutkan pendidikan ke SDN 2 Pasuruan hingga tahun 2014, lalu melanjutkan pendidikan jenjang menengah pertama di SMPN 1 Penengahan hingga tahun 2017, dan melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Kalianda hingga tahun 2020. Setelah lulus dari pendidikan SMA, Penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) pada tahun 2020.

Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam mengikuti organisasi, seperti BEM U KBM Unila pada tahun 2020 sebagai Korps Muda BEM, UKM-F BEM FH Unila pada tahun 2021 sebagai Badan Intelektual Muda (BIM) Dinas Seni dan Kekaryaan, UKM-F PSBH pada tahun 2021 sebagai Anggota Muda, UKM-F FOSSI FH pada tahun 2022 sebagai Sekretaris Umum, DEM (Dewan Energi Mahasiswa) Lampung pada tahun 2022 sebagai anggota Bidang PSDM, dan DPM U KBM Unila pada tahun 2023 sebagai Sekretaris Dewan, serta penulis juga tercatat sebagai Anggota HIMA Perdata tahun 2023 pada Bidang Penelitian dan Pengembangan. Selain berorganisasi, penulis pernah mengikuti MSIB Kampus Merdeka program Kementerian Perdagangan PMPR Kota Bandar Lampung pada tahun 2023. Penulis juga telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Periode 1 tahun 2023 di Teba Liyokh, Kecamatan Batu Brak, Kabupaten Lampung Barat.

MOTO

“Jadilah baik. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik”

(QS. Al-Baqarah:195)

“Jika kita letih karena kebaikan maka sesungguhnya kelelahan itu akan hilang dan kebaikan akan kekal. Namun, jika kita bersenang-senang dengan dosa, maka sesungguhnya kesenangan itu akan hilang dan dosa itu akan kekal”

(Umar bin Khattab)

“Lakukanlah kebaikan sekecil apapun, karena kau tak pernah tahu kebaikan apa yang akan membawamu ke surga”

(Imam Hasan Al-Bashri)

PERSEMBAHAN



Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Karena atas karunia rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dan dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan skripsi ini kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta,

(Junaidi, S.Pd. (Alm) dan Sri Rohayati, S.Pd.)

Terimakasih karena selalu memberikan semangat motivasi dan dukungan yang tak pernah putus dan selalu mengirimkan doa disetiap shalat-shalatnya untuk penulis agar menjadi anak yang membanggakan dan menjadi manusia yang berguna untuk sekitar.

Untuk Kakak dan Adik Tersayang,

(Joko Purnomo dan Deddy Permana Putra)

Terimakasih karena selalu memberikan motivasi penulis untuk segera menyelesaikan studi.

Almamater Universitas Lampung,

Tempat dimana penulis menimba ilmu dan pengalaman yang begitu berharga untuk menjadi pribadi yang lebih baik menuju kesuksesan di masa depan.

SANWACANA

Alhamdulillah *rabbi'l'alam*, segala puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul “**Klausula Baku Juggernaut Challenge dalam Perjanjian PT Grab Teknologi Indonesia Ditinjau dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen**” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung. Penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, saran dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga penyusunan Skripsi ini berjalan dengan baik. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Fakhri, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung
3. Bapak M. Wendy Trijaya, S.H., M.Hum., selaku Sekretaris Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Sepriyadi Adhan, S. S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing I, terima kasih atas waktu yang telah diluangkan untuk bimbingan, saran, masukan, diskusi dan bantuan yang sangat berarti, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas waktu yang telah diluangkan untuk bimbingan, saran, masukan, diskusi dan bantuan yang sangat berarti, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak Prof. Dr. Hamzah, S.H., M.H., PIA., selaku Dosen Pembahas I, terimakasih atas segala saran dan masukan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;

7. Bapak Dita Febrianto, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembahas II, terimakasih atas segala saran dan masukan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
8. Ibu Lindati Dwiatin, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis selama berada di bangku perkuliahan;
9. Seluruh dosen dan karyawan/i Program Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung yang penuh dedikasi dalam memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis, serta segala bantuan secara teknis maupun administratif yang diberikan kepada penulis selama menyelesaikan studi;
10. Ayahanda Junaidi, S.Pd. (Alm), yang paling penulis rindukan. Terimakasih untuk semua yang engkau berikan. Perhatian, kasih sayang, dan cinta yang paling besar untuk anak perempuanmu ini. *Al-Fatihah*, Pak. Serta untuk Mama Sri Rohayati, S.Pd., wanita hebat yang sudah membesarkan dan mendidik penulis hingga mendapatkan gelar sarjana. Terima kasih untuk semua doa dan dukungan mama, Penulis bisa berada di titik ini. Sehat selalu dan hidup lebih lama lagi, Ma;
11. Kakak dan Adik penulis tersayang, terima kasih sudah memberikan banyak perhatian, motivasi dan menjadi pelipur lara dalam kehidupan penulis;
12. Keluarga Besar penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas perhatian, motivasi dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis;
13. Sahabat-sahabat penulis sejak di bangku SD "*childhood*", Anggun, Mila, Bagas, Imy, Afan, Anin, dan Mona. Terima kasih sudah menemani hingga saat ini dan semoga kita selalu saling mendukung dalam setiap langkah kedepan;
14. Sahabat-sahabat penulis sejak di bangku SMA "*garam china*", Anggita, Angel, Batris, Dony, Iswadi, Mitha, Mufid, Nagas, Naufal, Widya, dan Yegi. Terima kasih sudah bersedia menemani hingga saat ini dan semoga hubungan kita terus terjalin kuat dan langgeng;
15. Sahabat-sahabat penulis di Fakultas Hukum Unila, Ade, Arbs, Aulia, Hana, Nabila, Nisa dan Thala. Terima kasih sudah kebersamaan sampai di tahap ini dan selalu menjadi pengingat dalam segala hal;

16. FOSSI FH Unila Kabinet Lentera Juang. Terima kasih sudah menjadi rumah bertumbuh bagi penulis. UKMF ini tidak hanya sekedar tempat berorganisasi bagi penulis, namun sebagai ladang kebaikan dimana setiap tindakan kecil memiliki potensi untuk membuat perubahan besar;
17. DPM U KBM Unila Parlemen Pelita Baskala. Terima kasih sudah memberikan cerita baru dan menjadi teman untuk berkembang. Kepengurusan kita memang tidak sempurna tapi kita sudah melakukan yang terbaik, kita bukan hanya mendapatkan pembelajaran untuk diri kita tetapi juga memberikan banyak pembelajaran untuk orang lain, bangga pernah menjadi bagian dan bisa bekerja sama dengan kalian;
18. Komunitas Jejak Bermakna. Terima kasih telah mengajarkan bahwa perjalanan bukan perihal menang atau kalah tapi benar atau salah. Semoga menjadi komunitas yang selalu dapat memberikan jejak bermakna dimanapun, ya!;
19. Rekan-rekan MSIB PMPR Kota Bandar Lampung. Terima kasih sudah memberikan pengalaman magang yang sangat berwarna dan menyenangkan; dan
20. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas semua bantuan, dukungan dan doa baik dalam penyelesaian skripsi ini,

Semoga Allah SWT. memberikan balasan atas jasa dan budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis serta kepada para pembaca.

Bandar Lampung, 24 April 2024
Penulis

Kiki Juwita

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
COVER DALAM	v
PERSETUJUAN.....	vi
PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
MOTO	x
PERSEMBAHAN.....	xi
SANWACANA	xii
DAFTAR ISI.....	xv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Perjanjian	10
2.1.1 Pengertian Perjanjian	10
2.1.2 Asas-Asas Perjanjian	11
2.1.3 Unsur-Unsur Perjanjian	14
2.1.4 Syarat Sah Perjanjian	16
2.2 Perjanjian Baku	20
2.2.1 Pengertian Perjanjian Baku.....	20
2.2.2 Ciri-ciri Perjanjian Baku	21
2.2.3 Jenis-Jenis Perjanjian Baku.....	22
2.3 Perlindungan Konsumen	23
2.3.1 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	23
2.3.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	25
2.3.3 Pihak-pihak yang Terlibat dalam Hukum Perlindungan Konsumen	26
2.3.4 Lembaga Perlindungan Konsumen	31
2.4 Kerangka Pikir	37
III. METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Pendekatan Masalah.....	39
3.3 Jenis Data dan Sumber Data	40

3.3.1 Sumber Data.....	40
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data/Bahan	41
3.3.3 Teknis Pengolahan Data	41
3.3.4 Teknis Analisis Data	42
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Syarat & Ketentuan dalam Klausula Baku <i>Juggernaut Challenge</i>	43
4.2 Perlindungan Hukum kepada Konsumen atas Penerapan Klausula Baku <i>Juggernaut Challenge</i>	55
V. PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang sangat pesat dimulai ketika terjadinya revolusi industri pada abad ke-18, ketika masyarakat pertanian menjadi lebih maju dan urban. Sehingga munculnya transportasi kereta api lintas benua, mesin uap, sumber daya listrik, dan inovasi lainnya yang mengubah struktur masyarakat secara mendalam.¹ Esensi dari revolusi industri adalah transformasi signifikan dalam cara manusia menghasilkan barang dan jasa. Saat ini, revolusi industri berada dalam tahap revolusi industri keempat, yang lebih dikenal sebagai revolusi industri 4.0. Perubahan ini memiliki dampak luas di berbagai aspek kehidupan, termasuk ekonomi, politik, sosial, dan budaya. Perkembangan ini disertai dengan peningkatan keinginan dan kebutuhan masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan peluang bisnis. Para pelaku usaha memiliki peluang untuk mengembangkan bisnis mereka melalui pendekatan kreatif dan inovatif, dengan tujuan untuk tetap bersaing dalam era globalisasi yang tengah berlangsung.

Menurut Emile Durkheim, kemajuan di berbagai bidang tersebut menimbulkan diferensiasi kesatuan produksi dan kesatuan konsumsi yang pada akhirnya membentuk polarisasi kelompok konsumen sebagai sebuah solidaritas sosial.² Faktor lain yang memperdalam kesenjangan dalam tingkat kedudukan sosial antara kelompok pelaku usaha dan kelompok konsumen adalah kesadaran tentang hak dan kewajiban individu. Kelompok konsumen sering kali kurang menyadari hak-hak mereka, bahkan bisa dikatakan bahwa mereka sepenuhnya tidak menyadari hak-hak

¹ Tony Hartawan, "Apa Itu Revolusi Industri? Ini Sejarah, Perkembangan, dan Dampaknya", Koran Tempo, 01 Juni 2023 <https://koran.tempo.co/read/ekonomi-dan-bisnis/482384/apa-itu-revolusi-industri-ini-sejarah-perkembangan-dan-dampaknya> diakses 24 Januari 2024, pukul 06.38 WIB

² Durkheim sebagaimana dikutip David M. L. Tobing, "*Klausula Baku: Paradoks dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*", (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2019) hlm. 6

mereka sebagai konsumen. Kelemahan tersebut menjadikan konsumen memiliki kedudukan yang lebih rendah dibandingkan dengan pelaku usaha. Kondisi seperti ini dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk melakukan hal-hal yang dapat menguntungkannya, salah satunya menggunakan klausula baku dalam perjanjian usaha.

Klausula baku didefinisikan dalam Pasal 1 Ayat 10 UU Perlindungan Konsumen yaitu *“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”*. Klausula baku merupakan bagian atau isi suatu perjanjian, dan perjanjian yang menggunakan klausula baku disebut perjanjian baku. Dalam perjanjian baku, terdapat klausula-klausula tertentu yang dirancang oleh pihak-pihak yang memiliki posisi lebih dominan, tanpa melibatkan konsumen. Hal ini berpotensi merugikan konsumen yang kurang familiar dengan hukum. Secara praktis, dengan posisi pelaku usaha yang lebih kuat dapat menghasilkan klausula baku yang lebih menguntungkan pelaku usaha itu sendiri. Kondisi ini sering disebut sebagai *“take it or leave it”* yang berarti konsumen tidak memiliki opsi untuk melakukan negosiasi dalam perjanjian, sehingga cenderung merugikan konsumen karena perjanjian telah ditetapkan oleh Pelaku Usaha secara sepihak. Hal tersebut tentunya bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang tertera dalam Pasal 1338 KUHPerdata tentang kebebasan bagi setiap subyek perjanjian untuk membentuk sebuah perjanjian yang kemudian menjadi undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

Permasalahan yang muncul dari praktik pemberlakuan klausula baku ini adalah konsumen tidak menyadari bahwa terdapat klausula baku yang dilarang oleh UU Perlindungan Konsumen. Ketentuan pencantuman klausula baku yang dilarang sudah disebutkan pada Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen. Namun, dalam penerapannya masih terdapat pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku yang dilarang, sebagai contoh, sering ditemui klausula *“kehilangan bukan tanggung jawab kami”* pada tiket parkir dan klausula *“barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukarkan lagi”* pada bidang usaha ritel. Padahal sudah jelas bahwa Pasal 18 Ayat

(1) huruf a Undang-undang Perlindungan Konsumen melarang penggunaan klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab dalam perjanjian.

Praktik serupa juga dilakukan oleh PT *Grab* Teknologi Indonesia, yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi jasa ojek *online*. Saat ini, *Grab* aktif di seluruh wilayah Asia Tenggara, kecuali Laos dan Brunei. Sebagai perusahaan *startup*, *Grab* memiliki valuasi perusahaan mencapai US\$13,82 miliar,³ sehingga menjadikannya sebagai "*decacorn*"⁴ pertama di Asia Tenggara. Di Indonesia, *Grab* menyediakan berbagai layanan, termasuk pemesanan ojek (*GrabBike*), mobil (*GrabCar*), taksi (*GrabTaksi*), kurir (*GrabExpress*), pemesanan makanan (*GrabFood*), dan berbagi perjalanan (*GrabHitch Car*). Saat ini, *Grab* telah hadir di 222 kota di seluruh Indonesia, mencakup rentang dari Banda Aceh di Aceh hingga Jayapura di Papua.⁵

Dalam dunia persaingan bisnis karena semakin banyaknya aplikasi yang serupa, mengharuskan *Grab* untuk membuat inovasi baru sebagai bagian dari program loyalitas untuk pengguna aplikasi *Grab*. Salah satu cara yang dilakukan *Grab* adalah dengan mempromosikan produknya melalui metode *challenge* (tantangan), yakni dengan memberikan hadiah kepada penggunanya jika telah berhasil menyelesaikan tantangan yang diberikan. Pengguna dapat berpartisipasi dalam berbagai tantangan pada beberapa layanan *Grab* termasuk transportasi, pesan antar makanan, pengiriman paket dan dompet digital.⁶

³ Feri Sandria, "Kinerja Lebih Baik, Kok Valuasi Grab Hanya Setengahnya GOTO", 25 Agustus 2022, [https://www.cnbcindonesia.com/market/20220825101501-17-366491/kinerja-lebih-baik-kok-valuasi-Grab-hanya-setengahnya-goto#:~:text=Hingga%20akhir%20perdagangan%20Selasa%20\(24,nyaris%20mencapai%20Rp%20390%20triliun. diakses pada 25 Januari 2024, pukul 07. 05 WIB](https://www.cnbcindonesia.com/market/20220825101501-17-366491/kinerja-lebih-baik-kok-valuasi-Grab-hanya-setengahnya-goto#:~:text=Hingga%20akhir%20perdagangan%20Selasa%20(24,nyaris%20mencapai%20Rp%20390%20triliun. diakses pada 25 Januari 2024, pukul 07. 05 WIB)

⁴ Decacorn adalah keadaan sebuah perusahaan ketika sudah mampu menembus valuasi perusahaan menjadi US\$ 10 miliar. Andrean W. Finaka, Kenali Perbedaan Startup Unicorn, Decacorn, dan Hectocorn, 2020, <https://indonesiabaik.id/infografis/kenali-perbedaan-startup-unicorn-decicorn-dan-hectocorn diakses pada 29 Januari 2024, pukul 07.10 WIB>

⁵ Donald Banjarnahor, Ekspansif Agresif, Sekarang Grab Sudah Hadir di 222 Kota di RI, 22 Desember 2018, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20181222175800-37-47625/ekspansi-agresif-sekarang-Grab-sudah-hadir-di-222-kota-di-ri diakses pada 25 Januari 2024, pukul 07.24 WIB>

⁶ Zico Leonardo Djagardo Simanjuntak vs PT Solusi Transportasi Indonesia dan PT Menteri Komunikasi dan Informatika RI, Putusan Nomor 527/Pdt.G/2019/PN.Jkt.Pst., Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, 09 Desember 2019, hlm. 25

Grab melakukan *challenge* tersebut dimulai sejak 1 Agustus sampai dengan 31 Agustus 2019. Dalam *challenge* tersebut terdapat beberapa jenis tantangan dengan hadiah tertentu yang sudah dijanjikan sebelumnya apabila tantangan tersebut berhasil diselesaikan. *Grab* memberi nama tantangan tersebut dengan “*juggernaut challenge*”, terdiri atas dua jenis tantangan yaitu *juggernaut basic* dan *juggernaut*. Perbedaan keduanya adalah pengguna *grab* yang mengikuti *juggernaut basic* harus mampu menyelesaikan 45 (empat puluh lima) perjalanan dan akan mendapatkan saldo OVO sebesar Rp 100.000 (seratus ribu rupiah), sedangkan pengguna *grab* yang mengikuti *juggernaut* harus mampu menyelesaikan 74 (tujuh puluh empat) perjalanan dan akan mendapatkan saldo OVO sebesar Rp 1.000.000 (satu juta rupiah). Namun dalam keberjalanannya, *Grab* diadukan oleh pelanggan yang sudah mengikuti dan menyelesaikan *juggernaut challenge*.

Seorang konsumen bernama Zico Leonard Djagardo Simanjuntak melalui kuasa hukumnya David M. L. Tobing menggugat PT Solusi Transportasi Indonesia (*Grab*) karena dianggap tidak memenuhi janji dalam memberikan hadiah pada program yang bernama *juggernaut*. Dalam keterangan yang diberikan David, dijelaskan bahwa Zico sebagai pengguna aplikasi *Grab* sudah mengikuti tantangan *juggernaut basic* dan *juggernaut*. Setelah menyelesaikan tantangan tersebut, Zico menerima pemberitahuan atau notifikasi mengenai *reward* yang akan diterima. Namun sayangnya, sejak menerima pemberitahuan tersebut, Zico belum memperoleh hadiah yang dijanjikan, yaitu saldo OVO atau uang elektronik. David melanjutkan setelah melakukan pengecekan melalui aplikasi *Grab*, ternyata terdapat perubahan dalam syarat dan ketentuan yang terjadi secara mendadak. Perubahan ini didasari oleh adanya klausul baku yang menyatakan bahwa “*Grab berhak untuk mengubah Syarat dan Ketentuan tantangan tanpa pemberitahuan sebelumnya*”. Perubahan inipun diakui oleh pihak *Grab*, ia mengungkapkan bahwa perubahan syarat dan ketentuan ini tidak dimaksudkan untuk merugikan kepentingan peserta *juggernaut challenge*, namun dilakukan sebagai bentuk penyesuaian syarat dan ketentuan guna melindungi kepentingan setiap peserta yang memenangkan tantangan *juggernaut*.⁷ *Grab* juga menjelaskan bahwa

⁷ *Ibid.*, hlm. 35

pihaknya dengan itikad baik sudah melaksanakan semua kewajibannya berdasarkan hubungan kontraktual, yaitu dengan memberikan saldo OVO kepada seluruh peserta yang memenangkan tantangan. Bahwa adapun perubahan-perubahan syarat & ketentuan oleh *Grab* yakni:

- a Pada Syarat dan Ketentuan sebelumnya, setiap perjalanan yang mengaplikasikan layanan *grabbike* dan/atau *grabcar* dianggap menjadi bagian dari tantangan tanpa memerlukan biaya perjalanan minimum. Namun, pihak *Grab* telah melakukan perubahan pada syarat dan ketentuan tersebut dengan menetapkan tarif perjalanan minimum sebesar Rp 9.000 (sembilan ribu rupiah).
- b Dalam Syarat dan Ketentuan sebelumnya, tidak ada batasan jumlah perjalanan harian. Namun, *Grab* telah mengubah syarat dan ketentuan ini dengan memperkenalkan batas perjalanan harian yang dihitung sebesar 10 perjalanan dalam satu hari.
- c Dalam Syarat dan Ketentuan sebelumnya, hadiah saldo OVO dijanjikan akan otomatis keluar setelah peserta menuntaskan tantangan. Akan tetapi, pihak *Grab* telah melakukan perubahan syarat dan ketentuan yang menyatakan bahwa hadiah akan dikirim sesudah melewati mekanisme verifikasi dalam waktu 7 hari kerja setelah batas akhir penyelesaian tantangan.⁸

Sedangkan David menyatakan bahwa tindakan *Grab* mengubah aturan secara sepihak dianggap melanggar Pasal 18 Ayat (1) huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini dikarenakan pihak *Grab* tidak memberitahukan kepada para penggunanya yang mengikuti tantangan ini mengenai perubahan tersebut dengan dalih berhubungan langsung dengan pengamanan sistem internal.⁹ Oleh karena itu, David menuturkan *Grab* mangkir dari janji memberikan hadiah pada tantangan itu dengan merevisi syarat dan ketentuannya. Sehingga, *Grab* harus ditindak tegas karena sudah mengubah syarat dan ketentuan dalam tantangan tersebut tanpa sepengetahuan penggunanya.¹⁰

Berdasarkan putusan atas gugatan yang diajukan Zico Leonard tersebut, Pengadilan Negeri Jakarta Pusat menyatakan bahwa tidak berwenang untuk memeriksa dan mengadili perkara Perdata Nomor: 527/Pdt.G/2019/PN.Jkt.Pst. Hal ini disebabkan Majelis Hakim mempertimbangkan ketentuan layanan Transportasi, Pengiriman dan Logistik *Grab* pada angka 24. Penyelesaian Sengketa yang berbunyi:

⁸ *Ibid.*, hlm. 9

⁹ *Ibid.*, hlm. 34

¹⁰ Kahfi, *Grab Kembali Diadukan Pelanggan Karena Jugglenaut*, 04 September 2019, <https://kabar24.bisnis.com/read/20190904/16/1144492/Grab-kembali-diadukan-pelanggan-karena-jugglenaut> diakses 27 Januari 2024, pukul 08.09 WIB

“Ketentuan penggunaan ini diatur oleh hukum Indonesia, tanpa memperhatikan pilihan atau konflik ketentuan hukum dari yurisdiksi manapun, dan setiap perselisihan, tindakan, klaim atau penyebab tindakan yang timbul dari atau sehubungan dengan ketentuan penggunaan ini atau layanan akan dirujuk ke Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI), sesuai dengan Peraturan BANI yang diubah atau diubah dari waktu ke waktu (Peraturan) oleh arbiter tunggal yang ditunjuk atas perjanjian bersama oleh anda dan *grab* (Arbiter). Jika anda dan *grab* tidak dapat menyetujui arbiter, maka arbiter akan ditunjuk oleh Ketua Bani sesuai dengan aturan. Lokasi dan tempat arbitrase adalah Jakarta, dalam bahasa Inggris dan biaya arbiter akan ditanggung sama oleh anda dan *grab*, dengan ketentuan bahwa arbitrase dapat meminta agar biaya tersebut ditanggung sedemikian rupa sebagaimana ditentukan oleh arbiter bahwa diperlukan agar klausula arbitrase ini dapat ditegakkan berdasarkan hukum yang berlaku, masing-masing pihak dengan ini setuju bahwa sehubungan dengan Pasal 60 Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 (UU Arbitrase), putusan arbitrase bersifat final dan mengikat para pihak dan berdasarkan itu, para pihak tidak memiliki hak untuk mengajukan banding terhadap putusan arbitrase”.¹¹

Dengan adanya penentuan klausula baku yang mengatur forum penyelesaian sengketa ketika terjadi perselisihan antara *Grab* dan konsumen, menyebabkan konsumen kehilangan kebebasan untuk memilih cara penyelesaian sengketa lain selain yang telah ditentukan oleh *Grab*. Situasi ini dimanfaatkan oleh *Grab* dengan menetapkan forum penyelesaian sengketa yang sangat tidak menguntungkan bagi konsumen, baik karena lokasinya yang jauh maupun biaya yang tinggi yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk menggunakan forum tersebut. Penting untuk diingat bahwa dalam kebanyakan kasus, sengketa perlindungan konsumen cenderung bernilai kecil dan sederhana. Oleh karena itu, konsumen sebaiknya diberi keleluasaan sebanyak mungkin untuk memilih cara penyelesaian sengketa yang terbaik bagi mereka sendiri. Ini dapat dilakukan, misalnya, dengan mengajukan gugatan sederhana di Pengadilan Negeri. Namun, jika ada klausula baku mengenai forum penyelesaian sengketa yang ditentukan oleh pihak pelaku usaha secara sepihak, hal ini pasti akan menghalangi konsumen dalam memilih jalan terbaik untuk menyelesaikan sengketa mereka. Dengan demikian, eksistensi klausula baku mengenai forum penyelesaian sengketa bertentangan dengan prinsip dasar perlindungan konsumen.

¹¹ Zico Leonardo Djagardo Simanjuntak vs PT Solusi Transportasi Indonesia dan PT Menteri Komunikasi dan Informatika RI, Putusan Nomor 527/Pdt.G/2019/PN.Jkt.Pst. *Op. Cit.*, hlm. 66-67

Untuk menghindari penyalahgunaan klausula baku yang dilakukan oleh pelaku usaha, UU Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai lembaga yang diberikan mandat dalam melakukan pengawasan dan penyelesaian sengketa atas pencantuman klausula baku yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tugas BPSK dalam melakukan pengawasan klausula baku tidak harus selalu akibat adanya sengketa konsumen, karena tugas ini lebih bersifat preventif.¹² Namun dalam melaksanakan tugasnya, BPSK masih belum maksimal, karena faktanya pengangkatan anggota BPSK lebih menekankan keterwakilan unsur daripada kompetensi anggota dalam mengelola dan menyelesaikan sengketa, sehingga banyak anggota BPSK yang tidak dapat menguasai materi pokok sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.¹³

Klausula baku juga diatur dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2018 tentang Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa yang menyebutkan bahwa pencantuman klausula baku menjadi salah satu ruang lingkup pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah. Kewenangan pengawasan ini dimiliki oleh menteri untuk melaksanakan pengawasan di seluruh wilayah Republik Indonesia. Selain itu, pengawasan terhadap klausula baku oleh pemerintah juga diperkuat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Pencantuman klausula baku ini tidak dapat disepelekan dalam keberlakuannya karena dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Sehingga berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian atas **KLAUSULA BAKU *JUGGLENAUT CHALLENGE* DALAM PERJANJIAN PT GRAB TEKNOLOGI INDONESIA DITINJAU DARI PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

¹² David. M. L Tobing, *Op.cit*, hlm. 162

¹³ *Ibid*, hlm. 166

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*?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka yang menjadi ruang lingkup penelitian ini meliputi:

1. Ruang Lingkup Keilmuan
Ruang lingkup keilmuan dalam penelitian ini adalah hukum keperdataan, khususnya hukum perlindungan konsumen.
2. Ruang Lingkup Objek Kajian
Ruang lingkup objek kajian penelitian ini adalah mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengikuti *juggernaut challenge*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis apakah perubahan syarat dan ketentuan pada klausula baku *Juggernaut Challenge* oleh PT Grab Teknologi Indonesia bertentangan dengan UU Perlindungan Konsumen.
2. Mendeskripsikan bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen atas penerapan klausula baku *Juggernaut Challenge* oleh PT Grab Teknologi Indonesia

1.5 Kegunaan Penelitian

Apabila tujuan penelitian sebagaimana tersebut tercapai, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut:

1. Secara teoritis dapat dijadikan sebagai sumber referensi di perpustakaan kampus Universitas Lampung maupun perpustakaan umum, sehingga penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi mahasiswa khususnya untuk pengembangan atas klausula baku *Juggernaut Challenge* oleh PT Grab Teknologi Indonesia.

2. Secara praktis dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi pelaku usaha, konsumen dan pemerintah.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perjanjian

2.1.1 Pengertian Perjanjian

Manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lain untuk mengadakan perjanjian dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, “perjanjian merupakan persetujuan tertulis atau dengan lisan yang dibuat oleh dua orang atau lebih, masing-masing bersepakat akan menaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu.” Perjanjian juga sudah diatur dalam Buku III Pasal 1313 KUHPerdara yang menjelaskan bahwa “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Definisi ini mengandung kelemahan, yakni:

- a. Kata ‘perbuatan’ menunjuk kepada perbuatan melanggar hukum dan perbuatan tidak melanggar hukum, seharusnya kata ‘perbuatan’ diganti dengan kata ‘persetujuan’ atau ‘kesepakatan’;
- b. Kata ‘orang’ hanya menunjuk pada manusia sebagai subjek hukum, padahal selain manusia terdapat ‘badan hukum’ yang termasuk subjek hukum yang dapat membuat suatu perjanjian. Orang atau badan hukum dapat disebut sebagai pihak dalam suatu perjanjian;
- c. Kata ‘mengikatkan’ berarti kehendak mengikatkan hanya berasal dari satu pihak, seharusnya kata tersebut diganti dengan frasa ‘saling mengikatkan diri’ yang berarti terjadi consensus antar para pihak;
- d. Tidak menyebut tujuan pembuatan perjanjian, seharusnya disebutkan tujuan pembuatan perjanjian tersebut, yaitu menimbulkan perikatan antar para pihak yang membuat perjanjian. Perikatan merupakan hubungan hukum antara para pihak dalam perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak, yang jika dilanggar akan terdapat sanksi hukum yang dikenakan kepada pelanggar.¹⁴

Menurut Salim HS, perjanjian merupakan hubungan hukum antara subjek yang satu dengan subjek yang lain dalam bidang harta kekayaan, dimana subjek hukum yang

¹⁴ Johannes Gunawan, *Perjanjian Baku Masalah dan Solusi*, (Jakarta:GIZ GmbH, 2021) hlm. 1

satu berhak atas prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakatinya.¹⁵

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perjanjian merupakan kesepakatan antara dua pihak atau lebih yang mengikatkan diri sehingga timbul perikatan antar para pihak.

2.1.2 Asas-Asas Perjanjian

Pada hukum perjanjian dikenal beberapa asas yang digunakan sebagai dasar dalam melaksanakan perjanjian. Tujuan adanya asas ini adalah guna menjamin kepastian hukum dan membatasi sifat dominan salah satu pihak dalam perjanjian. Selain itu, asas-asas ini juga memiliki fungsi sebagai acuan bagi para pihak dalam membuat perjanjian. Pada KUHPerdara tersirat beberapa asas yang digunakan dalam membuat perjanjian, yakni:¹⁶

a Asas konsensualisme (*consensualism*)

Asas konsensualisme tersirat dalam ketentuan yang mengatur tentang keabsahan suatu perjanjian. Ketentuan tersebut menyatakan bahwa untuk keabsahan perjanjian diperlukan empat syarat (Pasal 1320 KUHPerdara), yakni:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang hal.

Syarat yang pertama dan kedua disebut syarat subjektif karena menyangkut pihak-pihak yang mengadakan perjanjian. Sementara syarat ketiga dan keempat disebut syarat objektif karena menyangkut objek perjanjian. Syarat sepakat para pihak yang saling mengikatkan diri adalah persetujuan yang menghasilkan konsensus antara para pihak tersebut. Berdasarkan asas ini perjanjian terbentuk setelah konsensus tercapai. Artinya, perjanjian sudah sah

¹⁵ Salim HS, *Hukum Kontrak, Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010) (selanjutnya disingkat Salim HS I) hlm. 27

¹⁶ Johannes Gunawan, *Op.Cit.*, hlm. 4

dan memiliki akibat hukum sejak konsensus tercapai antara para pihak, terutama terkait hal pokok (esensialia) dalam perjanjian.¹⁷

Asas ini dibatasi oleh ketentuan Pasal 1321 KUHPdata yang menyatakan bahwa tiada sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan. Ketentuan tersebut memiliki maksud bahwa kata sepakat yang telah terjadi muncul secara tulus tanpa adanya kekhilafan, paksaan ataupun penipuan. Hal ini sesuai dengan Pasal 1449 KUHPdata, apabila suatu perjanjian dibuat berdasarkan atas kekhilafan, paksaan ataupun penipuan, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan.

b Asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*)

Dasar dari asas kebebasan berkontrak adalah adanya sistem terbuka dalam hukum perjanjian. Sistem ini memberikan keleluasaan kepada masyarakat untuk menjalin perjanjian yang mengatur berbagai hal, bahkan memungkinkan untuk membuat ketentuan yang berbeda dari ketentuan hukum perjanjian yang ada dalam Buku III KUHPdata.¹⁸ Asas kebebasan berkontrak menurut *civil law tradition* terdiri atas:¹⁹

1. Kebebasan untuk membuat perjanjian atau tidak membuat perjanjian;
2. Kebebasan untuk memilih dengan pihak mana akan membuat perjanjian;
3. Kebebasan untuk menentukan isi perjanjian; dan
4. Kebebasan untuk menentukan bentuk perjanjian;
5. Kebebasan untuk menentukan cara pembuatan perjanjian.

Hal ini memungkinkan setiap individu untuk menjalankan perjanjian tanpa batasan yang jelas, baik yang sudah diatur maupun yang belum diatur oleh undang-undang, dengan syarat dibuat secara sah, beritikad baik, tidak melanggar ketertiban hukum, tidak bertentangan dengan hukum, dan tidak menyimpang dari norma-norma moral yang berlaku.²⁰

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ Arus Akbar Silondae dan Wirawan B. Ilyas, *Pokok-Pokok Hukum Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011) hlm. 22

¹⁹ Johannes Gunawan, *Op.Cit.*, hlm 5

²⁰ Helena Primadianti dan Dian Afrilia, Klausula Baku dalam Perspektif Asas Kebebasan Berkontrak ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen, *Jurnal Simbur Cahaya Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya*, hlm 128.

c Asas mengikat sebagai undang-undang

Dalam asas ini, sesuai dengan Pasal 1338 KUHPerdara semua kesepakatan yang telah dibuat oleh para pihak dan telah diatur dalam sebuah perjanjian menjadi berlaku sebagai hukum bagi mereka yang terlibat.²¹ Dengan kekuatan mengikat yang dimiliki oleh perjanjian, pihak-pihak yang terlibat diwajibkan untuk memenuhi komitmen yang telah mereka buat. Berdasarkan ketentuan Pasal 1339 KUHPerdara, prinsipnya adalah bahwa pihak-pihak dalam perjanjian tidak hanya terikat oleh hal-hal yang secara eksplisit disepakati dalam perjanjian itu sendiri, tetapi juga terikat oleh prinsip keadilan, kebiasaan, dan hukum yang berlaku. Prinsip ini menegaskan bahwa ketika seseorang setuju dalam sebuah perjanjian, ia menciptakan kewajiban hukum dan diwajibkan untuk memenuhi janji-janji kontraknya.²² Hal ini dianggap sebagai sesuatu yang sudah menjadi keharusan dan tidak lagi dipertanyakan. Selain Pasal 1338 KUHPerdara, prinsip keterikatan ini juga dijelaskan secara tegas dalam Pasal 1340 KUHPerdara yang menyatakan bahwa perjanjian hanya mengikat pihak yang terlibat dalam pembuatannya, sehingga perjanjian tersebut tidak memiliki dampak positif atau negatif bagi pihak ketiga. Dalam membuat perjanjian, seseorang tidak diperbolehkan untuk memberatkan pihak ketiga atau memberikan hak kepada pihak ketiga kecuali jika hal tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 1317 KUHPerdara.

d Asas keseimbangan

Asas keseimbangan memiliki arti sebagai upaya mencapai keseimbangan dalam posisi atau status para pihak yang terlibat dalam perjanjian, keseimbangan posisi ini akan tercapai saat semua pihak memiliki kekuatan yang sebanding.²³ Prinsip keseimbangan bertujuan untuk mencapai hasil akhir yang menjaga posisi setiap pihak dalam menetapkan hak dan kewajibannya menjadi seimbang. Keseimbangan antara para pihak dapat tercermin dari kemampuan dalam menyusun perjanjian. Jika seseorang yang kurang mampu

²¹ Niru Anita Sinaga, Peranan Asas-Asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian, *Jurnal Binamulia Hukum* Vol. 7 No. 2 Desember 2018, hlm. 116

²² Magister Ilmu Hukum Universitas Medan Area, "Mengenal Prinsip Pacta Sunt Servanda dalam Perjanjian", 11 Maret 2022, <https://mh.uma.ac.id/mengenal-prinsip-pacta-sunt-servanda-dalam-perjanjian/> diakses pada 25 Februari 2024 pukul 10.47 WIB

²³ Niru Anita Sinaga, *Op.Cit.*, hlm. 118

membuat perjanjian dengan seseorang yang lebih mampu, akan terjadi ketidakseimbangan. Selain itu, ketidakseimbangan dalam posisi para pihak bisa terjadi akibat penyalahgunaan keadaan, yaitu ketika salah satu pihak berada dalam posisi yang kuat dan memanfaatkannya secara tidak adil untuk merugikan pihak lain.

e Asas kepribadian (*personality*)

Asas kepribadian atau personalitas merujuk pada prinsip yang menyatakan bahwa seseorang yang terlibat dalam membuat kontrak hanya mewakili kepentingan pribadi mereka sendiri. Menurut Pasal 1315 KUH Perdata, diatur bahwa seseorang yang terlibat dalam perjanjian tidak bisa bertindak atas nama orang lain.²⁴ Oleh karena itu, suatu perjanjian hanya menetapkan hak dan kewajiban antara pihak-pihak yang terlibat dalam pembuatannya saja.²⁵

2.1.3 Unsur-Unsur Perjanjian

Terdapat tiga unsur perjanjian yang berkembang dalam doktrin ilmu hukum, yakni:

a. Unsur esensial

Unsur esensial dalam suatu perjanjian mencakup ketentuan-ketentuan yang berupa kewajiban-kewajiban atau prestasi-prestasi yang harus dilakukan oleh satu atau lebih pihak, yang mencerminkan karakteristik dari perjanjian tersebut dan membedakannya secara prinsip dari jenis perjanjian lainnya.²⁶ Unsur esensial merupakan elemen utama yang jika tidak ada dari sebuah perjanjian, akan membuatnya tidak seimbang. Akibatnya, perjanjian tersebut dianggap tidak berlaku dan tidak memiliki keabsahan hukum. Unsur esensial digunakan untuk memberikan batasan, definisi, dan makna dalam suatu perjanjian. Contohnya, dalam perjanjian jual beli yang diatur dalam Pasal 1457 KUHPerdata, terdapat unsur pokok berupa barang dan harga. Jika unsur-unsur tersebut tidak dapat dipenuhi dalam perjanjian, klaim untuk memenuhi perjanjian tersebut tidak akan bisa diterima.

²⁴ *Ibid.*, hlm 117

²⁵ Arus Akbar Silondae dan Wirawan B. Ilyas, *Op.Cit*, hlm. 23

²⁶ Madeline Mamesah, dkk., Sistem Transaksi Elektronik dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Online, *Lex Privatum* Vol. X No. 1, Januari 2022, hlm. 70

b. Unsur *naturalia*

Unsur *naturalia* adalah unsur yang telah diatur oleh undang-undang dan berlaku secara otomatis dalam setiap perjanjian jika para pihak tidak secara khusus mengaturnya.²⁷ Meskipun unsur-unsur yang termasuk dalam unsur *naturalia* tidak dijelaskan secara eksplisit dalam perjanjian, tetapi tetap dianggap berlaku. Sebagai contoh, dalam perjanjian jual beli yang melibatkan unsur esensial seperti barang yang dijual, terdapat unsur *naturalia* yang mengharuskan penjual bertanggung jawab atas cacat-cacat tersembunyi pada benda yang dijual, walaupun kewajiban tersebut tidak secara spesifik disebutkan dalam perjanjian. Namun, jika terjadi cacat tersembunyi, penjual akan tetap bertanggung jawab sesuai dengan kewajiban yang diatur oleh undang-undang.

c. Unsur *aksidentalia*

Unsur *aksidentalia* merupakan bagian tambahan dalam sebuah perjanjian yang dapat diatur secara berbeda oleh para pihak sesuai dengan keinginan mereka, sebagai persyaratan khusus yang ditetapkan bersama.²⁸ Unsur ini mencakup peristiwa tertentu seperti lokasi dan waktu dilaksanakannya perjanjian. Kehadiran unsur ini penting dalam sebuah perjanjian karena keberadaan atau ketiadaannya dari suatu peristiwa dapat mempengaruhi pelaksanaan perjanjian sesuai dengan isi perjanjian atau bisa mengubah jalannya pelaksanaan perjanjian.

Ketiga unsur tersebut menjadi pondasi penting dari sebuah perjanjian. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, unsur esensialia menjadi inti yang harus dipenuhi, dan ketiadaannya dapat menyebabkan perjanjian tidak valid, tidak seimbang, dan tidak dapat dilaksanakan. Namun, jika unsur *naturalia* dan unsur *aksidentalia* dimasukkan ke dalam perjanjian, maka unsur-unsur tersebut akan melengkapi perjanjian sehingga memungkinkan pelaksanaannya.

²⁷ *Ibid*, hlm. 88

²⁸ *Ibid*, hlm. 89

2.1.4 Syarat Sah Perjanjian

Berdasarkan Pasal 1320 KUHPPerdata, terdapat empat syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu:

- a Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;
- c Suatu hal tertentu;
- d Suatu sebab yang halal.

Dua syarat pertama disebut sebagai syarat subyektif, karena mengatur syarat dari para pihak yang membuat perjanjian. Sedangkan dua syarat selanjutnya disebut syarat obyektif karena mengatur syarat dari obyek perjanjian. Apabila syarat subyektif tidak terpenuhi, maka perjanjian dapat dibatalkan (*voidable*). Sedangkan dalam hal syarat obyektif yang tidak terpenuhi, maka perjanjian batal demi hukum (*void*). Berdasarkan Pasal 1338 Ayat (1) KUHPPerdata, jika pembuatan perjanjian sudah memenuhi syarat-syarat diatas, maka perjanjian tersebut berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

Dalam uraian berikut ini, akan dijelaskan berbagai elemen yang terkait dengan persyaratan yang menentukan keabsahan suatu perjanjian sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya.

Berikut ini penjelasan atas syarat-syarat yang menentukan keabsahan suatu perjanjian sebagaimana yang telah disebutkan di atas, yakni:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;

Sepakat merujuk pada keselarasan kehendak, di mana apa yang diinginkan oleh satu pihak juga diinginkan oleh pihak lainnya, yang menghasilkan kesepakatan bersama di antara mereka. Berdasarkan prinsip ini, perjanjian dan kewajiban yang timbul akibatnya dianggap terbentuk sejak saat tercapai kesepakatan bersama.²⁹ Perjanjian lahir saat tercapainya kata sepakat diantara para pihak yang didasarkan atas adanya persetujuan kehendak, persetujuan kehendak itu bebas dari paksaan pihak mana pun

²⁹ Johannes Gunawan. *Op.Cit.* hlm. 7

dan tidak ada kekhilafan maupun penipuan. Pernyataan kehendak dari masing-masing pihak dapat dilakukan:

1. Secara tegas (*explicit/clearly and fully expressed*);
2. Secara diam-diam melalui perilaku (*tacit/implicit/understood without being put into words*) sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1347 KUHPerdara.³⁰

Kesepakatan adalah esensi dari sebuah perjanjian. Ada beberapa teori yang menjelaskan kapan suatu kesepakatan terjadi, yaitu: ³¹

1. Teori kehendak (*wilstheorie*)

Menurut teori kehendak, esensi dari terjadinya perjanjian adalah kehendak. Akan tetapi, terdapat keterkaitan yang tidak terpisahkan antara kehendak dan pernyataan. Oleh karena itu, suatu keinginan harus diekspresikan secara jelas. Namun, jika ada inkonsistensi antara kehendak dan pernyataan, maka perjanjian tidak akan terbentuk.³² Kekurangan dari teori ini adalah munculnya kendala ketika ada ketidaksesuaian antara kehendak dan pernyataan. Karena dalam sehari-hari, seseorang harus mempercayai apa yang dikatakan oleh orang lain.

2. Teori pernyataan (*verklarings*)

Menurut teori pernyataan, pembentukan kehendak terjadi di dalam pikiran seseorang sehingga orang lain tidak dapat mengetahui secara pasti apa yang sebenarnya ada di dalam pikiran seseorang.³³ Dalam konteks ini, kehendak yang tidak dapat diketahui oleh pihak lain tidak akan dapat menjadi dasar pembentukan suatu perjanjian.³⁴ Untuk menjadikan suatu kehendak sebagai dasar perjanjian, kehendak tersebut harus diungkapkan secara eksplisit. Dengan kata lain, dasar dari keterikatan seseorang terhadap perjanjian adalah apa yang secara jelas dinyatakan oleh orang tersebut. Menurut teori ini, jika terjadi ketidaksesuaian antara kehendak dan pernyataan, hal ini tidak akan menghentikan terbentuknya perjanjian. Teori pernyataan dihadirkan sebagai

³⁰ *Ibid*

³¹ Herlien Budiono, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, (Bandung: Citra Aditya, 2010) hlm. 76

³² *Ibid.*, hlm. 76-77

³³ *Ibid.*, hlm. 77

³⁴ *Ibid.*, hlm. 18

solusi terhadap kelemahan teori kehendak. Namun demikian, teori ini juga memiliki kelemahan tersendiri. Hal ini karena teori pernyataan hanya mempertimbangkan aspek pernyataan dan tidak memperhatikan kehendak yang sebenarnya dimiliki seseorang.³⁵ Dengan demikian, ada potensi kerugian yang mungkin terjadi jika terjadi ketidaksesuaian antara kehendak dan pernyataan.

3. Teori kepercayaan (*vertrouwenstheorie*)

Teori kepercayaan berupaya untuk mengatasi kelemahan yang ada dalam teori pernyataan. Oleh karena itu, teori ini dapat dianggap sebagai suatu bentuk penyesuaian dari teori pernyataan yang lebih terperinci.³⁶ Menurut teori ini, tidak setiap pernyataan akan mengakibatkan terbentuknya perjanjian. Sebuah pernyataan hanya akan menyebabkan perjanjian jika, berdasarkan kebiasaan yang berlaku di masyarakat, pernyataan tersebut menciptakan keyakinan bahwa yang dinyatakan sesuai dengan kehendak yang memang benar dikehendaki. Dengan kata lain, hanya pernyataan yang sesuai dengan keadaan normal yang akan menghasilkan suatu perjanjian. Menurut teori ini, pembentukan perjanjian bergantung pada kepercayaan atau harapan yang muncul dari pihak lain sebagai hasil dari pernyataan yang diungkapkan.

b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;

Ketentuan mengenai kecakapan membuat suatu perjanjian yakni sebagai berikut:

1. Orang

Setiap individu dianggap mampu untuk mengadakan perjanjian, kecuali jika diatur sebaliknya oleh hukum (sesuai dengan Pasal 1329 KUH Perdata). Orang-orang yang diakui tidak cakap oleh hukum (sesuai dengan Pasal 1330 KUH Perdata), yakni:

- a Orang yang belum dewasa. Berdasarkan Pasal 330 KUHPerdata, mereka yang belum dewasa adalah mereka yang belum mencapai usia 21 (dua puluh satu) tahun, atau belum menikah sebelum 21 (dua puluh satu) tahun.

³⁵ *Ibid.*, hlm. 80

³⁶ *Ibid.*, hlm. 78

- b Orang yang ditaruh di bawah pengampuan. Orang dewasa yang memiliki hak tetapi secara hukum tidak dapat menggunakan hak tersebut, ditempatkan di bawah pengampuan (*curatele*) sesuai dengan Pasal 433 KUH Perdata, yang meliputi: orang yang tidak memiliki pemahaman yang cukup, memiliki gangguan ingatan, atau mengalami kebutaan, diwajibkan untuk ditempatkan di bawah pengampuan; dan seseorang yang boros atau tidak bijaksana dalam mengelola keuangan dapat dijatuhkan pengampuan.
- c Wanita bersuami. Dalam bidang hukum harta kekayaan, seorang istri harus didampingi oleh suaminya ketika akan mengambil tindakan hukum, sebagaimana diatur dalam Pasal 108 KUH Perdata (KUH Perdata). Namun, dalam perkembangan zaman, ketentuan ini dianggap tidak sejalan dengan kesetaraan antara wanita dan pria. Oleh karena itu, Mahkamah Agung mengeluarkan Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) Nomor 3 Tahun 1963. Dalam surat edaran tersebut, Mahkamah Agung memerintahkan kepada peradilan di bawahnya untuk mempertimbangkan Pasal 108 KUH Perdata hanya sebagai pedoman saja, terutama ketika pengadilan menangani perkara yang berkaitan dengan keberlakuan Pasal 108 KUH Perdata.³⁷

2. Badan Hukum

Sebuah badan dianggap mampu membuat perjanjian apabila badan tersebut telah memperoleh status sebagai badan hukum, yang dibuktikan dengan keputusan resmi yang mengesahkan akta pendirian badan tersebut sebagai badan hukum oleh instansi Kementerian yang berwenang.

c. Suatu hal tertentu;

Suatu hal tertentu merujuk pada persyaratan bahwa suatu perjanjian harus mengacu pada objek yang spesifik yang menjadi fokus utama perjanjian atau kewajiban yang harus dilakukan. Kewajiban atau prestasi, adalah hal yang menjadi tanggung jawab dari debitur dan hak yang dimiliki oleh kreditur.³⁸ Prestasi ini dapat berupa

³⁷ Johannes Gunawan, *Op.Cit.* hlm. 10

³⁸ Salim HS I, *Op.Cit.*, hlm. 24.

memberikan sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu. Karena itu, dalam konteks hukum perjanjian, objek perjanjian mengacu pada hal yang harus dilakukan oleh pihak yang terikat (debitur), dan hal yang memberikan hak kepada pihak yang berwenang (kreditur). Penentuan objek perjanjian harus jelas dan spesifik dalam perjanjian. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa dalam situasi perselisihan, hak dan kewajiban masing-masing pihak dapat diterapkan dengan jelas.

d. Suatu sebab yang halal.

Suatu perjanjian harus memiliki alasan yang sesuai dengan hukum, kebiasaan, norma-norma umum, standar etika, dan moralitas. Perjanjian yang dibuat tanpa alasan atau berdasarkan alasan yang tidak benar dianggap sebagai alasan yang tidak sah. Oleh karena itu, perjanjian semacam itu tidak akan memiliki kekuatan hukum atau batal demi hukum.

2.2 Perjanjian Baku

2.2.1 Pengertian Perjanjian Baku

Istilah perjanjian baku berasal dari terjemahan bahasa Inggris, yaitu *standard contract*.³⁹ Di samping itu, istilah "perjanjian baku" juga dikenal sebagai "*take it or leave it*". Ini mengindikasikan bahwa konsumen memiliki kebebasan untuk memilih antara menyetujui atau menolak perjanjian tersebut.

Dalam perjanjian baku, segala model, rumusan, dan kriteria yang dijadikan standar atau acuan sudah ditetapkan dengan tegas dan tidak dapat diubah lagi. Semua ini telah tertulis dalam bentuk formulir yang berisi syarat-syarat yang baku. Karena perjanjian baku tersebut disusun oleh satu pihak, hanya pihak yang menyusun perjanjian yang sepenuhnya memahami isinya. Sementara pihak lain yang hanya menerima perjanjian tersebut mungkin terkena dampak negatif karena sulitnya memahami isi perjanjian dengan cepat dan dalam waktu yang singkat. Berikut beberapa pendapat ahli hukum terkait pengertian dari perjanjian baku, yaitu:

³⁹ Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008) (selanjutnya disingkat Salim HS II) hlm. 145

1. Abdulkadir Muhammad, istilah perjanjian baku atau dalam bahasa Belanda “*standart contract*”. Kata standar artinya tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha, yang dibakukan dalam perjanjian baku meliputi model, rumusan dan ukuran.⁴⁰
2. Sutan Remi Sjadeini, merumuskan perjanjian baku sebagai berikut: “Perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.”⁴¹
3. Mariam Darus Badruzaman merumuskan perjanjian baku sebagai berikut: “Perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir”⁴²

Di dalam perjanjian baku terdapat satu atau lebih ketentuan, dapat berupa pasal, yang disebut sebagai klausula baku/klausula standar (*standardized clauses/standardized terms*).

2.2.2 Ciri-ciri Perjanjian Baku

Dalam perjanjian baku, terdapat ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang harus disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Perkembangan kebutuhan masyarakat saat ini menuntut efisiensi dan efektivitas dalam bekerja. Karena berakar dari kebutuhan akan efisiensi dan efektivitas tersebut, perjanjian baku memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari perjanjian umumnya. Beberapa karakteristik tersebut termasuk pembuatan perjanjian baku oleh salah satu pihak tanpa melalui perundingan, standarisasi isi perjanjian, dan klausula-klausula di dalamnya biasanya mencerminkan praktik umum yang telah berlaku secara luas dan berkesinambungan dalam waktu yang lama.⁴³

⁴⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006) hlm. 87

⁴¹ Sultan Remi Sjadeini sebagaimana dikutip Celina Tri Siwi Kristiyanti, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008) hlm. 139

⁴² Mariam Darus Badruzaman sebagaimana dikutip Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Ibid.*

⁴³ Sriwati sebagaimana dikutip Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, hlm 142

Selain itu, Sudaryatmo mengemukakan pendapatnya mengenai ciri-ciri atau karakteristik perjanjian baku sebagai berikut:

1. perjanjian dibuat secara sepihak oleh mereka yang posisinya relatif lebih kuat dari konsumen;
2. konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian;
3. dibuat dalam bentuk tertulis dan massal;
4. konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong oleh kebutuhan.⁴⁴

2.2.3 Jenis-Jenis Perjanjian Baku

Mariam Darus Badruzaman membagi perjanjian baku menjadi empat jenis yaitu :

1. Perjanjian baku sepihak merupakan perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya didalam perjanjian tersebut.⁴⁵ Pihak yang kuat disini ialah pihak kreditur yang lazimnya memiliki posisi (ekonomi) kuat dibandingkan pihak debitur.
2. Perjanjian baku timbal balik adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh kedua pihak, misalnya perjanjian baku yang pihak-pihaknya terdiri dari pihak majikan (kreditur) dan pihak lainnya buruh (debitur).⁴⁶ Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya pada perjanjian buruh kolektif.
3. Perjanjian baku yang ditetapkan pemerintah adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan pemerintah terhadap perbuatan-perbuatan hukum tertentu⁴⁷, misalnya perjanjian-perjanjian yang mempunyai objek hak-hak atas tanah.
4. Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokat adalah perjanjian-perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang minta bantuan notaris atau advokat yang bersangkutan.⁴⁸

⁴⁴ Sudaryatmo sebagaimana dikutip Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013) hlm. 66

⁴⁵ Salim HS II, *Op.Cit.*, hlm. 146

⁴⁶ *Ibid*

⁴⁷ *Ibid*

⁴⁸ *Ibid*

2.3 Perlindungan Konsumen

2.3.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Perlindungan yang tidak seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah, apalagi jika produk yang dihasilkan merupakan jenis produk yang terbatas, sehingga pelaku usaha dapat menyalahgunakan posisinya yaitu dengan cara memonopoli produksi dan pemasaran, hal ini tentu saja akan sangat merugikan konsumen.⁴⁹ Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen bisa ditimbulkan akibat adanya hubungan hukum yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen (perjanjian jual beli) atau melalui akibat perbuatan melawan hukum (tidak ada perjanjian jual beli).

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia mempunyai payung hukum yang ditetapkan oleh pemerintah. Dengan pastinya payung hukum yang ada, perlindungan terhadap hak-hak konsumen dapat dilakukan dengan penuh optimisme. Pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yakni: *“segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”*.

UUPK diharapkan dapat menjadi benteng untuk meniadakan tindakan yang sewenang-wenang dari pelaku usaha yang dapat menimbulkan kerugian bagi para konsumen. Meskipun UUPK memiliki tujuan untuk melindungi kepentingan konsumen, namun hal ini bukan berarti mengabaikan kepentingan pelaku usaha yang memiliki peran penting dalam dunia perdagangan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa yang bermula dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa sampai akibat-akibat dari pemakaian barang

⁴⁹ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2018), hlm. 15

dan jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang serahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.⁵⁰

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan peraturan perlindungan konsumen yang direncanakan merupakan guna meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggungjawab.⁵¹

Menurut AZ. Nasution, hukum perlindungan konsumen yaitu bagian dari hukum konsumen yang memuat keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen.⁵² Sedangkan Purba menguraikan konsep perlindungan konsumen sebagai berikut: “*Kunci Pokok Perlindungan Konsumen*” adalah bahwa konsumen dan pengusaha (produsen atau pengedar produk) saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya apabila tidak ada yang mengonsumsinya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan menjadi promosi gratis bagi pengusaha.⁵³ Oleh karena itu Hukum Perlindungan Konsumen digunakan apabila antara konsumen dengan pelaku usaha yang menjalin suatu hubungan hukum, kemudian terjadi permasalahan yang disebabkan oleh kedudukan yang tidak seimbang tersebut. Sehingga dengan adanya UUPK beserta perangkat hukum lainnya, konsumen mempunyai hak dan posisi yang seimbang dan mereka dapat melakukan gugatan atau menuntut apabila hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.

⁵⁰ Adrianus Meliala sebagaimana dikutip Zulham, *Op.Cit.*, hlm. 22

⁵¹ Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis dan Pengembangan Pemikiran)*, (Bandung: Nusa Media, 2008) hlm. 18.

⁵² Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2006) hlm. 4.

⁵³ Abdul Halim Barkatulah, *Op.Cit.*, hlm. 47.

2.3.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas tentang perlindungan konsumen diatur pada Pasal 2 UUPK, yaitu: “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.”

1. Asas manfaat

Asas ini mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya untuk kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara bersamaan.

2. Asas keadilan

Asas ini bermaksud agar seluruh partisipasi masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan dapat memberikan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah baik materil maupun spiritual.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakai, dan sebaliknya bahwa produk tersebut tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.

5. Asas kepastian hukum

Asas ini mengharapakan bahwa aturan-aturan yang terkandung tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam UUPK ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan, oleh sebab itu negara mempunyai tugas menjamin bahwa UUPK terlaksana sebagaimana mestinya.⁵⁴

Sedangkan tujuan dari adanya UU Perlindungan Konsumen ini terdapat pada Pasal 3 UUPK, yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

⁵⁴ Aulia Muthiah, *Op.Cit.*, hlm. 42.

- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

2.3.3 Pihak-pihak yang Terlibat dalam Hukum Perlindungan Konsumen

a. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harfiah diartikan sebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu” atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”.⁵⁵

Konsumen menurut Inosentius Samsul adalah pengguna atau pemakai terakhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan.⁵⁶ Sedangkan menurut Mariam Darus Badruzaman, bahwa yang dimaksud konsumen adalah semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil.⁵⁷

Secara yuridis menurut UUPK Pasal 1 Ayat (2) yang dimaksud dengan konsumen adalah “*Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia*”

⁵⁵ Aulia Muthiah, *Op.Cit.*, hlm 49.

⁵⁶ Inosentius Samsul, sebagaimana dikutip Zulham, *Op.Cit.*, hlm. 16

⁵⁷ Mariam Darus Badruzaman sebagaimana dikutip Zulham, *Ibid.*

dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Pengertian konsumen di dalam UUPK ini tidak hanya seputar kepentingan manusia, akan tetapi menyebutkan makhluk hidup lain seperti hewan atau tumbuh-tumbuhan. Pengertian ini dirasa sangat tepat dalam memberikan perlindungan kepada konsumen yang seluas-luasnya.

Berdasarkan penjelasan dari para ahli hukum dan UUPK terkait pengertian konsumen, maka Az Nasution membedakan konsumen menjadi 3 jenis berdasarkan fungsinya, antara lain:

1. Konsumen komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang memperoleh barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan.
2. Konsumen antara (*intermediate consumer*) adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
3. Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*), adalah pengguna atau pemanfaat terakhir dari suatu produk. Konsumen jenis ini menunjukkan bahwa penggunaan produk untuk dirinya sendiri dan keluarganya atau orang lain.⁵⁸

Jadi perlindungan konsumen berlaku tidak hanya kepada konsumen akhir saja, akan tetapi memberikan perlindungan kepada konsumen komersial dan konsumen antara yang memproduksi dan menjual kembali barang atau jasa.

Konsumen dalam perkembangannya tak lepas dari hak dan kewajiban yang dimilikinya. Jadi apabila terjadi pelanggaran atas hak-hak konsumen atau konsumen mengalami kerugian sebagai akibat dari pelaku usaha yang tidak melaksanakan apa yang menjadi kewajibannya, maka konsumen dapat menuntut pelaku usaha tersebut untuk bertanggung jawab. Sebaliknya, konsumen tidak dapat menuntut pelaku usaha untuk bertanggung jawab jika konsumen tidak melaksanakan kewajibannya.

Hak dan Kewajiban dari konsumen telah diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK. Dalam Pasal 4 UUPK bahwa hak-hak konsumen yakni:

⁵⁸ Az. Nasution, *Op.Cit.*, hlm. 13.

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diberlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan kewajiban konsumen sesuai dengan Pasal 5 UUPK, yakni:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

b. Pelaku Usaha

Istilah pelaku usaha adalah pengertian yuridis dari istilah produsen. Kata produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *producent*, dalam bahasa Inggris *producer* yang artinya merupakan penghasil. Menurut UUPK Pasal 1 Ayat (3), Pelaku usaha adalah:

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

Akan tetapi dalam pengertiannya, pelaku usaha tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri atau eksportir, karena UUPK memberikan batasan kepada orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam hukum Negara Republik Indonesia.⁵⁹

Pelaku usaha kerap kali diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Namun jasa bukanlah suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, menjadikan korban lebih mudah dalam menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan barang dan/atau jasa, tidak kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan akan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat.⁶⁰

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, pelaku usaha pun memiliki hak dan kewajiban yang telah tercantum pada Pasal 6 UUPK dan Pasal 7 UUPK. Hak-hak pelaku usaha yang tercantum pada Pasal 6 UUPK, adalah:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

⁵⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2007) hlm. 9.

⁶⁰ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2008) hlm. 67-68.

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan kewajiban dari pelaku usaha terdapat pada Pasal 7 UUPK, yakni:

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

UUPK lebih menekankan pelaku usaha dalam beritikad baik, karena pelaku usaha berperan dalam semua tahapan ketika melakukan kegiatan usahanya, hal ini diartikan bahwa pelaku usaha berkewajiban beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai kepada tahap purna jual. Hal ini dikarenakan kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak produk dirancang/diproduksi oleh pelaku usaha, sedangkan pada konsumen dirasa dapat menimbulkan kerugian kepada pelaku usaha hanya pada saat melaksanakan transaksi kepada pelaku usaha.

2.3.4 Lembaga Perlindungan Konsumen

Revolusi PBB Nomor A/RES/39/248 tanggal 16 April 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*), merumuskan salah satu kepentingan dasar konsumen yaitu :”Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka”.⁶¹

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), dibentuk dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen⁶² yang berkedudukan di Ibu Kota Negara dan bertanggung jawab kepada presiden.⁶³ BPKN memiliki fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. ⁶⁴ Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), yang secara langsung bertanggung jawab kepada presiden, memiliki posisi yang kuat dalam mengembangkan upaya perlindungan konsumen. Sebagai bagian integral dari sistem perlindungan konsumen yang dibentuk dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), BPKN tidak boleh diintervensi dalam pelaksanaan tugasnya.⁶⁵ Kemandirian dan tanggung jawab langsung BPKN kepada Presiden diharapkan dapat memberikan perlindungan konsumen secara optimal. Sebagaimana tercantum dalam Pasal 34 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, BPKN dalam menjalankan fungsinya memiliki tugas:

- a Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
- b Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;

⁶¹ Zulham, *Op.Cit.*, hlm. 134

⁶² Pasal 31 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁶³ Pasal 32 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁶⁴ Pasal 33 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁶⁵ Zulham, *Op.Cit.*, hlm 135

- c Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
- d Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- e Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap berperipihakan kepada konsumen;
- f Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
- g Melakukan survey yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Sebagai bahan perbandingan, di Amerika Serikat memiliki sebuah lembaga seperti BPKN, yakni *the Food and Drug Administration* (FDA). Sedangkan di Australia terdapat *the Australian Competition and Consumer Commission* (ACCC).⁶⁶ Peran utama FDA adalah sebagai lembaga kesehatan publik yang bertanggung jawab melindungi konsumen Amerika Serikat, sesuai dengan amanat yang tercantum dalam *Food and Drug Administration Amendments Act* (FDAAA) of 2007 berkaitan dengan pengawasan makanan, obat-obatan, kosmetik, dan kesehatan pada umumnya.⁶⁷ FDA secara aktif menjalankan fungsi pengawasannya, seperti menegur langsung perusahaan-perusahaan yang terbukti melanggar peraturan. Jika perusahaan tersebut tidak melakukan perbaikan atas kesalahan yang dilakukannya, FDA berwenang untuk mengajukan perkara ke pengadilan dan memaksa perusahaan tersebut untuk menghentikan penjualan serta menghapuskan produk yang telah ada.⁶⁸ Bahkan sanksi pidana juga dapat diberlakukan jika ditemukan adanya tindak pidana di dalamnya.

ACCC dibentuk pada tanggal 6 Nopember 1995, dengan tugas utama yakni menjalankan fungsi yang diberikan oleh dua undang-undang, yaitu *the Trade Practice Act 1974* dan *the Prices Surveillance Act 1983*.⁶⁹ ACCC dalam

⁶⁶ *Ibid.*, hlm 136

⁶⁷ Gricelle, "Apa itu FDA adalah: Pengertian & Peran Penting di Kesehatan!", 04 Agustus 2023, <https://gricelle.com/apa-itu-fda-adalah-pengertian-peran-penting/> diakses pada 14 Februari 2024, pukul 11.08 WIB

⁶⁸ Zulham, *Op.Cit.*, hlm. 136

⁶⁹ *Ibid.*, hlm. 137

menjalankan tugasnya dapat mengajukan gugatan ganti rugi, bahkan menjadi penuntut dalam kasus-kasus pidana tertentu. Komisi ini juga menjadi perwakilan individu-individu yang menderita kerugian akibat praktik curang dalam bisnis.⁷⁰

Terlihat jelas perbedaan antara FDA dan ACCC dengan BPKN, bahwa peran BPKN hanya terbatas pada memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka pengaturan perlindungan konsumen, mendorong berkembangnya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, menyebarluaskan informasi, menerima pengaduan, dan melakukan survei tentang kebutuhan konsumen.

Kondisi ini menyatakan, bahwa BPKN tidak diberi kewenangan yang sama seperti FDA atau ACCC⁷¹, seperti memanggil dan melakukan investigasi atas dugaan pelanggaran UUPK, khususnya berkaitan dengan hak-hak konsumen. UUPK menyerahkan tugas tersebut kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Idealnya, BPKN berperan sebagai *self-regulatory body* yang bisa menelurkan *self-regulation*.⁷²

2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Pengakuan pemerintah kepada LPKSM bukanlah tanpa syarat, yakni dengan menekankan agar LPKSM melakukan registrasi pada pemerintah kabupaten/kota serta fokus pada kegiatan perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam anggaran dasarnya.⁷³ LPKSM yang memutuskan untuk membuka kantor perwakilan atau cabang di daerah lain hanya perlu melaporkan keberadaan kantor tersebut kepada pemerintah setempat, tanpa harus melakukan pendaftaran kembali di tempat kantor tersebut berada.⁷⁴

⁷⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hlm 201

⁷¹ Zulham, *Op.Cit.*, hlm. 137

⁷² Shidarta sebagaimana dikutip Zulham, *Op.Cit.*, hlm. 137

⁷³ Zulham, *Ibid.*, hlm. 138

⁷⁴ Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Ketentuan ini menimbulkan perdebatan tentang independensi LPKSM. Sebagian berpendapat bahwa pendaftaran dan pengaturan tugas LPKSM oleh pemerintah bertentangan dengan semangat reformasi dan mengancam independensinya. Namun, jika dianalisis secara seksama, peraturan pemerintah ini tidak berdampak negatif pada independensi LPKSM. Pendaftaran LPKSM bertujuan untuk memastikan keteraturan, kejelasan, dan transparansi dalam menjalankan tugas perlindungan konsumen.

Berdasarkan Pasal 44 Ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) meliputi:

- a Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Di Indonesia, gerakan perlindungan konsumen melalui LPKSM ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada tanggal 11 Mei 1973. YLKI didirikan dengan tujuan untuk membantu konsumen Indonesia agar tidak dirugikan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.

3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

BPSK adalah suatu badan yang diamanatkan oleh UUPK untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.⁷⁵ BPSK dibentuk oleh pemerintah sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang berprinsip cepat, mudah dan murah.⁷⁶ Cepat karena

⁷⁵ Pasal 1 Ayat 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁷⁶ Susanti Adi Nugroho sebagaimana dikutip David M. L.Tobing, *Op. Cit.*, hlm 160

penyelesaian sengketa melalui BPSK harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan keputusan sangat sederhana dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan dapat terjangkau oleh konsumen.

Pembentukan BPSK dilakukan pada Pemerintahan Kota Medan, Jakarta Pusat, Palembang, Jakarta Barat, Bandung, Surabaya, Semarang, Yogyakarta, Malang dan Makassar. BPSK mempunyai fungsi ganda, yakni BPSK memiliki kewenangan yang bersifat yudikatif, yaitu menyelesaikan sengketa konsumen sesuai kompetensinya dan BPSK juga memiliki kewenangan eksekutif yakni mengawasi pencantuman klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha.⁷⁷

Anggota BPSK terdiri atas unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha, masing-masing unsur berjumlah paling sedikit tiga orang dan paling banyak lima orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh menteri. Berdasarkan ketentuan ini dapat diketahui bahwa jumlah anggota BPSK dari semua unsur paling sedikit sembilan orang dan paling banyak 15 orang, jumlah ini sudah termasuk ketua, wakil ketua dan anggota.⁷⁸

Adapun tugas dan wewenang BPSK ditinjau dari Pasal 52 UU Perlindungan Konsumen, yakni:

- 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 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;

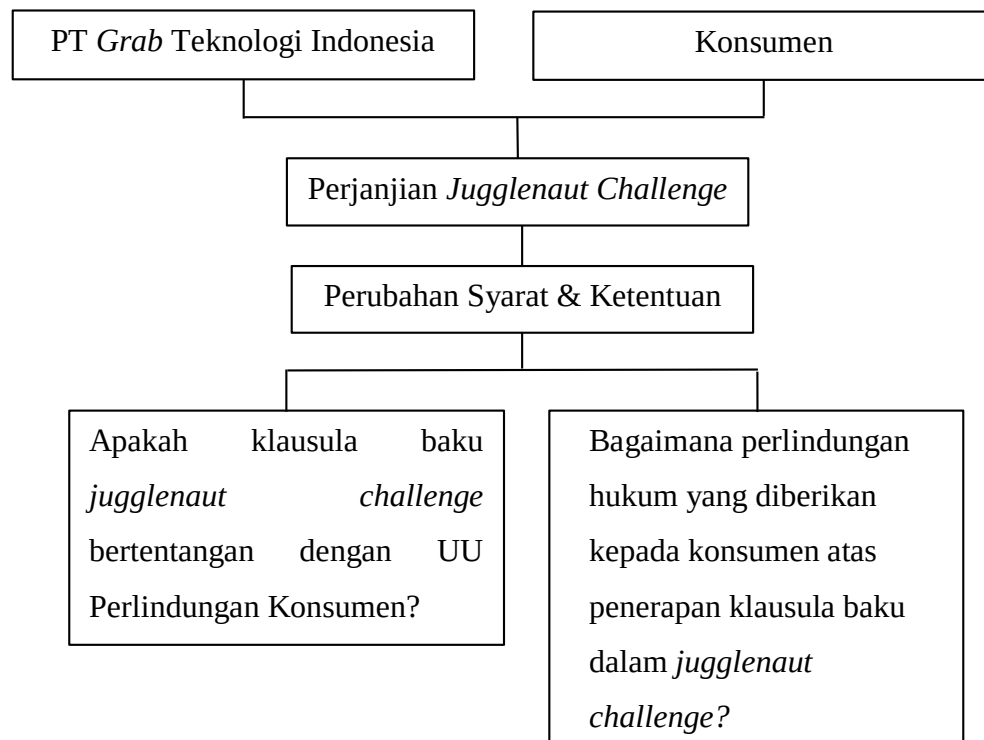
⁷⁷ David M. L. Tobing, *Ibid.*, hlm. 163

⁷⁸ Zulham, *Op.Cit.*, hlm 144

- g Memanggil pelaku usaha yang diduga telah 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 ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Dilihat dari namanya, BPSK terlihat lebih terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen dibandingkan menjadi lembaga pengawas klausula baku. Menurut Pasal 9 Ayat (1) Kepmen Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/2001, BPSK melakukan pengawasan berdasarkan pengaduan konsumen atau inisiatif dari BPSK sendiri. Sebaliknya, dalam fungsi penyelesaian sengketa, BPSK hanya menindaklanjuti laporan konsumen; tanpa laporan, BPSK tidak dapat memulai proses penyelesaian. Ini berbeda dengan pengawasan klausula baku, di mana BPSK dapat bertindak tanpa laporan konsumen. Oleh karena itu, BPSK didesain untuk bertindak aktif dalam melakukan pengawasan.

2.4 Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

Keterangan

Berdasarkan skema di atas dapat dijelaskan bahwa:

PT *Grab* Teknologi Indonesia atau yang sering disebut *grab* merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi jasa ojek *online*. Dalam perkembangannya, *grab* melakukan promosi kepada penggunanya (konsumen) melalui metode tantangan yang diberi nama *juggernaut challenge*. Tantangan ini terdiri dari dua jenis tantangan yaitu *juggernaut basic* dan *juggernaut*. Pada tantangan tersebut, terdapat perjanjian baku berupa syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi bagi pengguna *grab* yang akan mengikuti *juggernaut challenge*. Namun, ketika *juggernaut challenge* sedang berlangsung terdapat perubahan syarat dan ketentuan yang dilakukan oleh pihak *grab*. Hal ini tentunya merugikan para pengguna *grab* yang sedang mengikuti tantangan tersebut.

Oleh karena itu, diperlukannya analisis atas klausula baku *jugglenaut challenge* apakah bertentangan dengan UU Perlindungan Konsumen. Pencantuman klausula baku ini tidak dapat disepelekan dalam keberlakuannya karena dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Setelah itu, akan dianalisis juga terkait perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen atas pencantuman klausula baku yang tertera pada *jugglenaut challenge*.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah metode penelitian hukum normatif (*normative law research*) yang menitikberatkan pada pengidentifikasian peraturan-peraturan hukum yang berlaku, prinsip-prinsip dasar dan doktrin hukum.⁷⁹ Oleh karena peneliti mengkaji hukum normatif, bahan-bahan pustaka dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan bagi konsumen atas penerapan klausula baku *Juggernaut Challenge*, maka metode ini sesuai dengan tujuan penelitian terkait dengan penerapan klausula baku dan perlindungan konsumen dalam *Juggernaut Challenge* oleh PT Grab Teknologi Indonesia.

3.2 Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah dalam penelitian ini adalah pendekatan kasus (*case approach*) dan pendekatan undang-undang (*statute approach*). Pendekatan kasus dilakukan dengan cara menelaah kasus⁸⁰ pada konsumen yang merasa dirugikan akibat penerapan klausula baku dalam kontrak baku yang dibuat oleh PT Grab Teknologi Indonesia. Sedangkan pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi⁸¹ yang bersangkutan paut dengan klausula baku *juggernaut challenge* dan perlindungan hukum bagi konsumen yang mengikuti *challenge* tersebut. Berdasarkan kedua pendekatan tersebut, diperoleh data yang digunakan untuk menganalisis terkait penerapan klausula baku dan perlindungan konsumen dalam *Juggernaut Challenge* oleh PT Grab Teknologi Indonesia.

⁷⁹ Suteki, *Metodologi Penelitian Hukum: Filsafat, Teori dan Praktik*, (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2020), hlm.174.

⁸⁰ *Ibid.* hlm. 173.

⁸¹ Peter Mahmud sebagaimana dikutip Suteki, *Ibid.*, hlm. 172

3.3 Jenis Data dan Sumber Data

3.3.1 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari sumbernya (objek penelitian), tetapi melalui sumber lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.⁸² Data sekunder terdiri atas:

- a Bahan hukum primer, yakni bahan-bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat secara yuridis⁸³ yang berhubungan dengan penelitian ini, yakni:
 1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
 2. UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 89 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat;
 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2018 tentang Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa;
 7. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
 8. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 29 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan; dan
 9. Putusan Pengadilan Jakarta Pusat Nomor 527/Pdt.G/2019/PN.Jkt.Pst.
- b Bahan hukum sekunder, yakni bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer, yaitu buku-buku ilmu hukum, hasil karya ilmiah para sarjana, hasil penelitian, dan lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

⁸² *Ibid.* hlm. 215

⁸³ *Ibid.* hlm 216

- c Bahan hukum tersier, yakni komplementer bagi bahan hukum sekunder dan tersier. Bahan hukum ini yang digunakan berasal dari Kamus Hukum, Indeks dan Internet.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data/Bahan

Pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dan standar untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan:

1. Studi Pustaka.

Studi pustaka yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dengan cara membaca, menelaah dan mengutip peraturan perundang-undangan, buku-buku dan literatur yang berkaitan dengan penerapan klausula baku dan perlindungan hukum dalam *Juggernaut Challenge* oleh PT Grab Teknologi Indonesia.

2. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang tidak dipublikasi secara umum, tetapi boleh diketahui oleh pihak tertentu. Studi dokumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dokumen putusan atas kasus *juggernaut challenge* dan dokumen perjanjian baku yang terdapat pada syarat dan ketentuan *juggernaut challenge*.

3.3.3 Teknik Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengolahan data melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

- a. Pemeriksaan Data (*editing*)

Kegiatan ini guna memeriksa apakah data yang sudah terkumpul terkait dengan klausula baku dan perlindungan konsumen pada *juggernaut challenge* sudah relevan, jelas, tidak berlebihan, dan tanpa kesalahan.

- b. Penandaan Data (*coding*)

Untuk memudahkan rekonstruksi dan analisis data, peneliti memberikan tanda khusus pada data yang terkumpul mengenai klausula baku dan perlindungan

konsumen dalam *juggernaut challenge* menggunakan tanda dan kata tertentu yang menunjukkan kelompok/klasifikasi data.

c. Penyusunan Data/Sistematisasi Data (*constructing*)

Data yang telah diedit dan ditandai, kemudian disusun secara berurutan sesuai dengan rumusan masalah. Pertama, terkait dengan klausula baku dalam *juggernaut challenge* apakah bertentangan dengan UU Perlindungan Konsumen dan kedua terkait dengan perlindungan yang didapatkan konsumen ketika mengikuti *juggernaut challenge*.

3.3.4 Teknik Analisis Data

Setelah dilaksanakannya pengumpulan data, kemudian dilakukan penelitian kualitatif⁸⁴ dengan penafsiran sosiologis (teleologis)⁸⁵ dan pola berpikir deduksi⁸⁶ sehingga dalam penelitian ini terdapat premis umum yakni peraturan perundang-undangan di bidang Perlindungan Konsumen dan premis khusus yakni klausula baku *juggernaut challenge*. Teknis ini merupakan langkah yang paling menentukan dari suatu penelitian, karena teknis analisis data berfungsi untuk menyimpulkan hasil penelitian terkait penerapan klausula baku dan perlindungan konsumen dalam *juggernaut challenge*.

⁸⁴ Penelitian kualitatif menurut Syaodih Sukmadinata merupakan suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa dan aktivitas sosial. Nana Syaodih Sukmadinata sebagaimana dikutip Suteki, *Ibid.*, hlm. 139.

⁸⁵ *Interpretatie* (interpretasi) sosiologis disebut pula penafsiran teleologis, yakni penafsiran dengan mengingat maksud dan tujuan undang-undang itu. Hal ini penting dikarenakan kebutuhan-kebutuhan berubah menurut masa sedangkan bunyi undang-undang sama saja. JDIH BPK, [https://jdih.bpk.go.id/Info/Glosarium?p=27#:~:text=disebut%20pula%20penafsiran%20teleologis%2C%20\(sosiologis,bunyi%20undang%2Dundang%20sama%20saja.](https://jdih.bpk.go.id/Info/Glosarium?p=27#:~:text=disebut%20pula%20penafsiran%20teleologis%2C%20(sosiologis,bunyi%20undang%2Dundang%20sama%20saja.) diakses pada 17 Februari 2024, pukul 13.8 WIB

⁸⁶ Pola berpikir deduksi adalah proses berpikir yang menggunakan premis-premis umum kemudian bergerak ke premis-premis khusus atau proses berpikir dari hal yang umum menuju hal yang khusus. Moch. Bahak Udin dan Nurdyansyah, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Sidoarjo: Umsida Press, 2018), hlm. 1

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Klausula baku yang dicantumkan pada *juggernaut challenge* dalam penerapannya tidak memperhatikan asas-asas yang terdapat dalam perjanjian, yakni asas konsensualisme, asas kebebasan berkontrak, asas kekuatan mengikatnya perjanjian dan asas keseimbangan. Selain itu, klausula baku pada *juggernaut challenge* yang berbunyi “*grab berhak untuk mengubah syarat dan ketentuan tantangan tanpa pemberitahuan sebelumnya*” berpotensi melanggar ketentuan yang diatur dalam Pasal 18 Ayat (1) huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pencantuman klausula baku *juggernaut challenge* sesuai amanat Pasal 30 Ayat (1) UU Perlindungan Konsumen maka dibentuklah beberapa lembaga seperti BPKN, BPSK, DPBBJ, dan LPKSM. Meskipun demikian, implementasinya tidak efektif karena beberapa faktor. Pertama, keterbatasan kewenangan BPKN dalam regulasi menyebabkan ketidakmampuan untuk memaksa kementerian atau lembaga terkait mematuhi rekomendasi yang diberikan. Kedua, BPSK tidak memiliki pedoman teknis untuk melakukan pengawasan klausula baku. Ketiga, pengawasan klausula baku oleh PBBJ dilakukan secara berkala, yang menunjukkan bahwa hal ini tidak diberikan prioritas yang cukup karena dilakukan sesuai dengan jadwal tertentu dan berdasarkan prioritas barang atau jasa yang diawasi sesuai dengan program yang telah ditetapkan. Keempat, LPKSM yang melakukan proses mediasi dan negosiasi diluar dari kewenangannya, dan juga terdapat keluhan atas tindakan tidak bertanggung jawab yang dilakukan oleh LPKSM seperti pemerasan dan penipuan.

Jika dilihat secara lebih mendalam, UU Perlindungan Konsumen mengadopsi dua pendekatan guna melindungi konsumen dari klausula baku yang merugikan konsumen, yaitu:

1. Pendekatan preventif, merupakan jenis perlindungan yang bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Pendekatan ini dilakukan oleh BPSK;
2. Pendekatan represif, merujuk pada upaya untuk menyelesaikan atau mengatasi suatu peristiwa atau kejadian yang sudah terjadi. Pendekatan ini dilakukan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil Perlindungan Konsumen (PPNS-PK)

5.2 Saran

Setelah melakukan pembahasan sehingga diperoleh kesimpulan, maka saran yang dapat disampaikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Sebagai perusahaan *start up decacorn* pertama di Asia Tenggara, sebaiknya dalam menentukan klausula baku yang akan diberikan kepada konsumen, *grab* seharusnya memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam hal ini UU Perlindungan Konsumen. Karena dengan *grab* mencantumkan klausula yang dilarang oleh UU Perlindungan Konsumen akan berdampak dengan klausula tersebut batal demi hukum.
2. Pemerintah dalam melakukan pengawasan terhadap klausula baku seharusnya dapat mengefektifkan peran lembaga-lembaga yang mengawasi dan menindak klausula baku dengan membuat aturan teknis atau aturan pelaksanaan pengawasan atas klausula baku. Hal ini dikarenakan tidak adanya ketentuan yang jelas mengenai bentuk pengawasan yang harus dilakukan oleh lembaga-lembaga yang berwenang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Barkatulah, Abdul Halim. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis dan Pengembangan Pemikiran)*. Bandung: Nusa Media.
- Budiono, Herlien. 2010. *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*. Bandung: Citra Aditya.
- Gunawan, Johannes. 2021. *Perjanjian Baku Masalah dan Solusi*. Jakarta: GIZ GmbH.
- H. S., Salim. 2010. *Hukum Kontrak, Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- , 2008. *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Muhammad, Abdulkadir. 2006. *Hukum Perikatan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Muthiah, Aulia. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Nasution, AZ. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Nugroho, Susanti Adi. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Ramadhan, Harsa Wahyu. 2022. *Monograf Dinamika Reformasi Hukum di Indonesia*. Bandar Lampung: Pustaka Media.
- Silondae, Arus Akbar dan Wirawan B. Ilyas. 2011. *Pokok – Pokok Hukum Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suteki. 2020. *Metodologi Penelitian Hukum: Filsafat, Teori dan Praktik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Tobing, David M. L. 2019. *Klausula Baku: Paradoks dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.

Udin, Moch Bahak dan Nurdyansyah. 2018. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Pendidikan*. Sidoarjo: Umsida Press.

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;

UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;

Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen;

Peraturan Pemerintah Nomor 89 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat;

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2018 tentang Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa;

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 29 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan;

Jurnal

Hamzah, dkk. Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Perjalanan (*Travel Agency*) Terhadap Konsumennya (Studi pada PT Arie Tours dan Travel Cabang Bandar Lampung). *Pactum Law Journal*.

Hamzah. 2015. Analisis Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Produk Pasar Modal di Indonesia. *Jurnal Hukum to-ra* Vol. 1 No. 2.

Ista, Rida. 2021. Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia. *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia* Vol. 3 No. 21.

Laporan Kinerja Direktorat Pemberdayaan Konsumen 2022.

Mamesah, Madeline dkk. 2022. Sistem Transaksi Elektronik dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Online. *Lex Privatum* Vol. X No. 1.

Muhammad, Andi dkk. 2023. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia Oleh Badan Perlindungan Konsumen Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumen. *Prosiding Seminar Nasional Universitas Borobudur* 2023.

Munggaran, Sekararum Intan dkk. 2019. Perlindungan Konsumen terhadap Pencantuman Klausula Baku dalam Perjanjian, *Acta Diurnal* Vol. 2 No. 2.

Panggabean, R.M. 2010. Keabsahan Perjanjian dengan Klausul Baku. *Jurnal Hukum* Vol. 17 No. 4.

Primadianti, Helena dan Dian Afrilia. Klausula Baku dalam Perspektif Asas Kebebasan Berkontrak ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen. *Jurnal Simbur Cahaya Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya*.

Prasnowo, Aryo Dwi dan Siti Malikhatun. 2019. Implementasi Asas Keseimbangann Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku, *Jurnal Magister Hukum Udayana* Vol. 8 No. 1.

Rohaini, Dita Febrianto, dkk. 2023. Mediation as an Alternative of Civil Dispute Settlement. *ULICoSS 2022, ASSEHR* 740.

Sinaga, Niru Anita. 2018. Peranan Asasa-Asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian. *Jurnal Binamulia Hukum* Vol. 7 No. 2.

Sulaiman, Sepriyadi Adhan. 2023. Development of The Default Concept Against Losses Due to Standard Agreements for Opening Banking Accounts. *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 17 No. 4.

Suryadi, Narya dkk. 2023. Tinjauan Yuridis terhadap Keberadaan Lembaga Perlindungan Konsumen Swaadaya Masyarakat di Kabupaten Karawang Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 199 tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum "The Juris"* Vol. VII No. 1.

Turatmiah, Sri dan Arfianna Novera. 2017. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Pengawasan Klausula Baku di Kota Palembang, *JH Ius Quia Iustum* Vol. 24

Wahyulina, Diah dan Febry Chrisdanty. 2018. Penegakan Hukum Sengketa Konsumen Oleh BPSK Untuk Pencegahan Pelanggaran Hak Konsumen. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Wisnuwardhana Malang* Vol. 5 No. 2.

Winarni, Luh Nila. Asas Itikad Baik Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan. *DIH Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 11, No. 21.

Yunus, Ahyuni. 2019. Penyalahgunaan Keadaan dalam Bentuk Perjanjian Baku. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 21, No. 2.

Zakiyah. 2017. Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen. *Al'Adl* Vol. IX No. 3.

Situs

Badan Perlindungan Konsumen Nasional. https://bpkn.go.id/statistik_rekomendasi. diakses tanggal 22 Februari 2024

-----, 2023. <https://bpkn.go.id/beritaterkini/detail/bpkn-ri-dorong-penguatan-perlindungan-konsumen-melalui-revisi-undang-undang>. diakses 22 Februari 2024

Banjarnahor, Donald. 2018. Ekspansif Agresif, Sekarang Grab Sudah Hadir di 222 Kota di RI. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20181222175800-37-47625/ekspansi-agresif-sekarang-Grab-sudah-hadir-di-222-kota-di-ri>. diakses pada 25 Januari 2024

Ditjen PKTN. Informasi Setiap Saat Direktorat Pengawasan Barang Beredar dan Jasa. <https://ditjenpktn.kemendag.go.id/setiap-saat/issditppbj>. diakses pada 23 Februari 2024

Finaka, Andrean W. 2020. Kenali Perbedaan Startup Unicorn, Decacorn, dan Hectocorn. <https://indonesiabaik.id/infografis/kenali-perbedaan-startup-unicorn-decacorn-dan-hectocorn>. diakses pada 29 Januari 2024

Grab. 2023. <https://www.grab.com/id/terms-policies/transport-delivery-logistics/>. diakses pada 15 Februari 2024

Gricelle. 2023. Apa itu FDA adalah: Pengertian & Peran Penting di Kesehatan! <https://gricelle.com/apa-itu-fda-adalah-pengertian-peran-penting/>. diakses pada 14 Februari 2024

Hartawan, Toni. 2023. Apa Itu Revolusi Industri? Ini Sejarah, Perkembangan, dan Dampaknya. <https://koran.tempo.co/read/ekonomi-dan-bisnis/482384/apa-itu-revolusi-industri-ini-sejarah-perkembangan-dan-dampaknya>. diakses pada 24 Januari 2024

Hestanto. Bisnis Transportasi Online: Pengertian, Tujuan, Manfaat, Mekanisme. <https://www.hestanto.web.id/bisnis-transportasi-online/>. diakses pada 21 Februari 2024

JDIH BPK. [https://jdih.bpk.go.id/Info/Glosarium?p=27#:~:text=disebut%20pula%20penafsiran%20teleologis%2C%20\(sosiologis,bunyi%20undang%2Dundang%20sama%20saja](https://jdih.bpk.go.id/Info/Glosarium?p=27#:~:text=disebut%20pula%20penafsiran%20teleologis%2C%20(sosiologis,bunyi%20undang%2Dundang%20sama%20saja). diakses pada 17 Februari 2024

Kahfi. 2019. Grab Kembali Diadukan Pelanggan Karena Jugglenaut. <https://kabar24.bisnis.com/read/20190904/16/1144492/Grab-kembali-diadukan-pelanggan-karena-jugglenaut>. diakses pada 27 Januari 2024

Magister Ilmu Hukum Universitas Medan Area. 2022. Mengenal Prinsip Pacta Sunt Servanda dalam Perjanjian. <https://mh.uma.ac.id/mengenal-prinsip-pacta-sunt-servanda-dalam-perjanjian/>. diakses pada 25 Februari 2024

Saputra, Andi. Tok! 127 Keputusan Sengketa Konsumen dianulir MA.
<https://news.detik.com/berita/d-3669668/tok-127-keputusan-sengketa-konsumen-dianulir-ma/>, diakses pada 26 April 2024

Sandria, Feri. 2022. Kinerja Lebih Baik, Kok Valuasi Grab Hanya Setengahnya GOTO?.
[https://www.cnbcindonesia.com/market/20220825101501-17-366491/kinerja-lebih-baik-kok-valuasi-grab-hanyasetengahnyagoto#:~:text=Hingga%20akhir%20perdagangan%20Selasa%20\(24,naris%20mencapai%20Rp%20390%20triliun.](https://www.cnbcindonesia.com/market/20220825101501-17-366491/kinerja-lebih-baik-kok-valuasi-grab-hanyasetengahnyagoto#:~:text=Hingga%20akhir%20perdagangan%20Selasa%20(24,naris%20mencapai%20Rp%20390%20triliun.) diakses pada 25 Januari 2024