

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Perjanjian Baku di Indonesia

Moch Irfanur Khokim

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Trunojoyo Madura

Email : 230111100052@student.trunojoyo.ac.id

Abstract: *A standard agreement is a form of standard contract that is drawn up unilaterally by business actors, without providing flexibility for consumers to negotiate the content of the clauses contained therein. This characteristic creates an imbalance in the legal position between business actors and consumers, which in practice is often used to include exculpation clauses or unilateral clauses that are substantively detrimental to consumers. In the context of Indonesian law, this form of contract has become a common practice in various sectors, ranging from financial services to electronic transactions, so the urgency of legal protection for consumers has become increasingly significant. This research aims to analyze and evaluate the form of legal protection for consumers in standard agreements, based on the provisions of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and related legal instruments, including implementing regulations and relevant jurisprudence. The research approach used is normative juridistic, with data collection methods through literature studies, normative analysis of laws and regulations, and an examination of several concrete case studies that illustrate imbalances in the legal relationship between consumers and business actors. The results of the study revealed that although normative legal protection has been regulated quite firmly, especially in the provisions regarding the prohibition of the inclusion of clauses that are detrimental or misleading to consumers, various structural and cultural obstacles are still found in its implementation. These obstacles include weak supervision mechanisms for business actors, limited consumer access to legal understanding, and suboptimal role of consumer dispute resolution institutions. Thus, it is necessary to strengthen regulations through more operational legal instruments, increase the capacity of supervisory institutions, and mainstream consumer legal literacy as a long-term strategy in realizing a fair, effective, and sustainable consumer protection system.*

Keywords: *Standard agreement, Consumer protection, Exculpation clause, Legal inequality, Consumer Protection Act*

Abstrak : Perjanjian baku merupakan bentuk kontrak standar yang disusun secara sepihak oleh pelaku usaha, tanpa memberikan keleluasaan bagi konsumen untuk menegosiasikan isi dari klausul-klausul yang tercantum di dalamnya. Karakteristik ini menimbulkan ketimpangan posisi hukum antara pelaku usaha dan konsumen, yang dalam praktiknya sering dimanfaatkan untuk mencantumkan klausul ekskulpasi atau klausul sepihak yang secara substantif merugikan konsumen. Dalam konteks hukum Indonesia, bentuk kontrak seperti ini telah menjadi praktik umum di berbagai sektor, mulai dari layanan jasa keuangan hingga transaksi elektronik, sehingga urgensi perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi semakin signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian baku, dengan berlandaskan pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta instrumen hukum terkait, termasuk peraturan pelaksana dan yurisprudensi yang relevan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, dengan metode pengumpulan data melalui studi kepustakaan, analisis normatif terhadap peraturan perundang-undangan, dan telaah terhadap beberapa studi kasus konkret yang menggambarkan ketidakseimbangan dalam relasi hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa meskipun perlindungan hukum secara normatif telah diatur secara cukup tegas terutama dalam ketentuan mengenai larangan pencantuman klausul yang merugikan atau menyesatkan konsumen namun dalam implementasinya masih ditemukan berbagai hambatan struktural dan kultural. Hambatan tersebut mencakup lemahnya mekanisme pengawasan terhadap pelaku usaha, terbatasnya akses konsumen terhadap pemahaman hukum, serta kurang optimalnya peran lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Dengan demikian, diperlukan penguatan regulasi melalui instrumen hukum yang lebih operasional, peningkatan kapasitas lembaga pengawas, serta pengarusutamaan literasi hukum konsumen sebagai strategi jangka panjang dalam mewujudkan sistem perlindungan konsumen yang adil, efektif, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Perjanjian baku, Perlindungan konsumen, Klausul ekskulpasi, Ketimpangan hukum, Undang-Undang Perlindungan Konsumen

1. PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi modern yang ditopang oleh kemajuan teknologi informasi dan globalisasi perdagangan telah mendorong terjadinya perubahan signifikan dalam pola transaksi antara pelaku usaha dan konsumen. Transaksi yang dulunya dilakukan secara konvensional kini semakin didominasi oleh transaksi cepat berbasis sistem digital dan layanan daring, yang hampir seluruhnya menggunakan perjanjian baku (standard contract) sebagai landasan hukum hubungan para pihak. Perjanjian baku adalah bentuk kontrak yang

isinya telah ditentukan terlebih dahulu oleh satu pihak—umumnya pelaku usaha—dan ditawarkan kepada pihak lain (konsumen) secara massal, tanpa memberikan kesempatan yang memadai untuk melakukan negosiasi terhadap isi perjanjian tersebut. Perkembangan ekonomi modern yang ditopang oleh kemajuan teknologi informasi dan globalisasi perdagangan telah mendorong terjadinya perubahan signifikan dalam pola transaksi antara pelaku usaha dan konsumen. Transaksi yang dulunya dilakukan secara konvensional kini semakin didominasi oleh transaksi cepat berbasis sistem digital dan layanan daring, yang hampir seluruhnya menggunakan perjanjian baku (standard contract) sebagai landasan hukum hubungan para pihak. Perjanjian baku adalah bentuk kontrak yang isinya telah ditentukan terlebih dahulu oleh satu pihak—umumnya pelaku usaha—dan ditawarkan kepada pihak lain (konsumen) secara massal, tanpa memberikan kesempatan yang memadai untuk melakukan negosiasi terhadap isi perjanjian tersebut. Hukum positif Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah mengakomodasi perlindungan terhadap konsumen dari praktik penyalahgunaan perjanjian baku. Pasal 18 UUPK secara tegas melarang pelaku usaha mencantumkan klausul baku yang berisi pengalihan tanggung jawab, larangan konsumen mengajukan tuntutan, dan pembatasan sepihak atas hak konsumen. Selain itu, peraturan pelaksana dan yurisprudensi juga telah berkembang untuk memperkuat perlindungan ini, sejalan dengan semangat perlindungan hukum yang bersifat preventif dan represif. Namun demikian, efektivitas norma-norma tersebut masih menghadapi sejumlah tantangan mendasar. Dalam praktiknya, banyak pelaku usaha yang tetap mencantumkan klausul baku yang bertentangan dengan UUPK, sementara konsumen sering kali tidak menyadari keberadaan atau akibat hukum dari klausul tersebut. Faktor penyebab lemahnya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian baku tidak hanya terletak pada substansi hukum, tetapi juga mencakup aspek penegakan hukum, ketidakseimbangan akses terhadap informasi hukum, serta keterbatasan kapasitas lembaga pengawas dan penyelesaian sengketa. Lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang seharusnya menjadi garda terdepan perlindungan konsumen, masih menghadapi kendala dalam kewenangan, sumber daya, dan

efektivitas eksekusi putusan. Sementara itu, konsumen sebagai pihak yang paling terdampak sering kali tidak memiliki pemahaman yang memadai terhadap hak-hak hukumnya, yang memperparah ketimpangan dalam hubungan hukum tersebut. Dengan mempertimbangkan kompleksitas masalah tersebut, maka diperlukan suatu kajian mendalam mengenai bentuk, tantangan, dan prospek perlindungan hukum terhadap konsumen dalam konteks perjanjian baku di Indonesia. Penelitian ini berfokus pada analisis normatif terhadap ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen, serta evaluasi terhadap implementasinya dalam praktik. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam merumuskan strategi perlindungan hukum yang lebih adil, efektif, dan adaptif terhadap dinamika transaksi di era ekonomi digital.

2. LATAR BELAKANG

Perkembangan ekonomi nasional dan global dalam dua dekade terakhir telah mengalami percepatan signifikan, terutama didorong oleh kemajuan teknologi informasi, digitalisasi perdagangan, serta pertumbuhan sektor jasa. Transformasi ini turut mengubah pola hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, dari yang semula berbasis pada negosiasi individual menjadi lebih bersifat massal, instan, dan terstandarisasi. Dalam konteks ini, perjanjian baku (standard contract) menjadi bentuk yang dominan dalam transaksi ekonomi modern. Kontrak semacam ini dirancang sepihak oleh pelaku usaha dan umumnya tidak memberikan ruang bagi konsumen untuk menegosiasikan isi perjanjian. Konsumen hanya dihadapkan pada pilihan untuk menerima seluruh isi kontrak atau menolak seluruhnya (take it or leave it).

Kelebihan utama dari perjanjian baku adalah efisiensi, kecepatan, dan kemudahan dalam pelaksanaan transaksi, terutama dalam sektor perdagangan digital, jasa keuangan, perbankan, layanan publik, dan layanan daring lainnya. Namun di balik efisiensi tersebut, tersembunyi potensi kerugian besar bagi konsumen, terutama ketika perjanjian baku memuat klausul yang tidak adil (unfair terms). Klausul tersebut dapat berupa pembatasan atau penghapusan tanggung jawab pelaku usaha, peralihan risiko secara sepihak kepada konsumen, pembatasan hak untuk menggugat, atau pengenaan kewajiban yang tidak seimbang.

Masalah semakin kompleks karena posisi konsumen secara hukum dan ekonomi cenderung inferior dibandingkan pelaku usaha. Konsumen tidak hanya lemah secara daya tawar, tetapi juga kerap memiliki literasi hukum yang rendah dan tidak memahami dampak dari ketentuan kontraktual yang mereka sepakati. Banyak di antara mereka bahkan tidak membaca isi kontrak secara menyeluruh atau tidak memahami konsekuensinya karena bahasa hukum yang teknis dan tidak komunikatif.

Untuk mengatasi ketimpangan ini, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) hadir sebagai landasan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Pasal 18 UUPK secara eksplisit melarang pencantuman klausul baku yang merugikan konsumen, serta menyatakan bahwa klausul semacam itu batal demi hukum. Ini merupakan bentuk perlindungan hukum substantif yang bertujuan untuk menjaga keseimbangan dan keadilan dalam hubungan kontraktual.

Namun, efektivitas regulasi ini dalam praktik masih dipertanyakan. Banyak pelaku usaha tetap mencantumkan klausul yang secara hukum dilarang, karena lemahnya pengawasan dari pihak berwenang serta rendahnya risiko sanksi. Selain itu, mekanisme perlindungan hukum yang tersedia belum sepenuhnya berjalan efektif. Lembaga seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) masih menghadapi tantangan kapasitas, jangkauan wilayah, serta keterbatasan kewenangan.

Dari sisi konsumen, masih banyak yang enggan mengajukan permasalahan karena tidak percaya pada proses hukum, takut dengan biaya atau prosedur yang rumit, atau merasa tidak mungkin menang melawan perusahaan besar. Situasi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen belum sepenuhnya menjangkau realitas kebutuhan masyarakat. Hal ini berdampak pada lemahnya rasa keadilan dan kepercayaan publik terhadap sistem hukum.

Perkembangan ekonomi digital juga memunculkan tantangan baru. Banyak perjanjian baku kini hadir dalam bentuk digital yang disetujui melalui klik atau centang secara otomatis (“clickwrap agreement”), tanpa interaksi langsung dan tanpa penjelasan memadai. Kontrak-kontrak daring ini semakin memperkuat dominasi pelaku usaha dan menyulitkan konsumen untuk memahami serta menolak klausul merugikan. Regulasi belum sepenuhnya menjawab dinamika ini, dan pengawasan terhadap platform digital masih terbatas.

Melihat kondisi tersebut, penting dilakukan analisis yang menyeluruh mengenai sejauh mana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam konteks perjanjian baku telah dilaksanakan di Indonesia. Apakah regulasi yang ada cukup kuat dan efektif? Bagaimana praktik penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar? Sejauh mana konsumen dilibatkan dalam perlindungan hak-haknya, dan bagaimana kapasitas lembaga perlindungan konsumen di tingkat nasional dan daerah?

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara kritis efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian baku di Indonesia, mengidentifikasi kelemahan sistemik dalam regulasi dan penegakan hukumnya, serta menawarkan alternatif solusi yang mencakup reformulasi kebijakan, penguatan lembaga perlindungan konsumen, dan peningkatan

kesadaran hukum masyarakat. Dengan demikian, diharapkan tercipta hubungan hukum yang lebih adil dan setara antara pelaku usaha dan konsumen dalam kerangka hukum perjanjian yang sehat dan berkeadilan.

3. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini disusun dengan tujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam konteks perjanjian baku di Indonesia, baik dari aspek normatif maupun implementatif. Secara lebih rinci, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Menganalisis konsep dan karakteristik hukum dari perjanjian baku, termasuk bagaimana perjanjian tersebut disusun, digunakan, serta implikasi hukumnya terhadap posisi konsumen dalam hubungan kontraktual dengan pelaku usaha. Penelitian ini akan mengidentifikasi bentuk-bentuk klausul baku yang lazim digunakan dan mengevaluasi sejauh mana klausul tersebut mencerminkan prinsip keadilan kontraktual.

Mengkaji dasar hukum dan regulasi yang mengatur perlindungan konsumen terhadap perjanjian baku di Indonesia, dengan fokus pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta peraturan pelaksana lainnya. Kajian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam norma hukum yang berlaku dan sejauh mana norma tersebut dirancang untuk melindungi konsumen dari potensi penyalahgunaan kekuasaan oleh pelaku usaha.

Mengevaluasi efektivitas perlindungan hukum yang diberikan oleh negara, baik melalui instrumen regulasi maupun melalui peran lembaga-lembaga terkait seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan peradilan. Penelitian ini juga akan menilai sejauh mana konsumen dapat mengakses keadilan dalam kasus-kasus sengketa yang berkaitan dengan perjanjian baku.

Mengidentifikasi hambatan dan tantangan yang dihadapi konsumen dalam menuntut haknya, baik dari sisi struktural (kelembagaan), kultural (budaya hukum masyarakat), maupun prosedural (mekanisme penyelesaian sengketa). Hal ini mencakup kendala seperti rendahnya literasi hukum konsumen, minimnya pengawasan terhadap pelaku usaha, dan lambannya proses penegakan hukum.

Memberikan rekomendasi strategis untuk memperkuat perlindungan hukum konsumen, melalui pembaruan regulasi yang lebih responsif terhadap praktik perjanjian baku yang merugikan, penguatan kapasitas lembaga perlindungan konsumen, serta peningkatan edukasi dan literasi hukum kepada masyarakat. Rekomendasi ini diharapkan dapat menjadi kontribusi

akademis sekaligus masukan kebijakan dalam upaya mewujudkan keadilan dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.

4. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu suatu pendekatan penelitian hukum yang berfokus pada studi terhadap norma hukum yang berlaku secara tertulis sebagai landasan dalam menganalisis suatu permasalahan hukum. Pendekatan ini digunakan untuk mengkaji peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam konteks perjanjian baku, serta untuk menganalisis sejauh mana regulasi tersebut dapat melindungi hak-hak konsumen dari potensi klausul-klausul yang merugikan.

- 1) Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yang meliputi:
Bahan hukum primer, yaitu sumber hukum yang mengikat secara langsung seperti: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Putusan-putusan pengadilan terkait sengketa perjanjian baku.
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu segala bentuk literatur hukum yang menjelaskan, mengomentari, atau mengkritisi hukum positif, seperti: Buku-buku karya akademisi dan pakar hukum, Artikel dan jurnal ilmiah terkait perlindungan konsumen, Hasil penelitian terdahulu dan laporan resmi dari lembaga seperti BPKN dan YLKI.
- 3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan penunjang seperti kamus hukum, ensiklopedia hukum, dan indeks bibliografi hukum yang berguna untuk memperkuat pemahaman konsep-konsep dasar. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), dengan cara mengakses dan menelaah berbagai dokumen hukum, sumber pustaka akademik, serta data dari lembaga perlindungan konsumen yang relevan. Penelitian ini tidak menggunakan wawancara atau survei karena fokusnya bersifat normatif dan konseptual. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam studi ini meliputi: Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), untuk menelaah substansi norma hukum positif yang berlaku terkait perjanjian baku dan perlindungan konsumen. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*), untuk memahami prinsip-prinsip dasar yang melandasi perlindungan konsumen, seperti asas keseimbangan, asas keadilan, dan asas kebebasan berkontrak.

Pendekatan kasus (case approach), yang digunakan secara terbatas untuk menganalisis putusan pengadilan atau sengketa aktual terkait perjanjian baku yang menunjukkan dinamika penerapan hukum di lapangan.

Metode analisis data dalam penelitian ini bersifat kualitatif-deskriptif, yaitu dengan mendeskripsikan dan menganalisis data hukum yang diperoleh secara sistematis, kemudian ditafsirkan secara kritis untuk menarik kesimpulan mengenai efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian baku. Analisis ini juga akan menilai kesesuaian antara norma hukum yang berlaku dengan prinsip-prinsip keadilan serta realitas praktik yang berkembang dalam hubungan pelaku usaha dan konsumen. Dengan metode ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang utuh mengenai kedudukan hukum konsumen dalam perjanjian baku, menilai efektivitas regulasi yang berlaku, serta menawarkan solusi atas kelemahan-kelemahan yang masih terdapat dalam sistem perlindungan konsumen di Indonesia.

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Perjanjian Baku dan Ketimpangan Kontraktual

Perjanjian baku (standard contract) pada dasarnya dibentuk untuk efisiensi transaksi dalam hubungan bisnis antara pelaku usaha dan konsumen. Namun, dalam praktik, efisiensi ini kerap disalahgunakan sebagai alat dominasi hukum oleh pelaku usaha terhadap konsumen. Dalam perjanjian baku, pelaku usaha berada dalam posisi superior, memiliki kendali penuh atas isi kontrak, sedangkan konsumen hanya sebagai pihak yang "menyetujui" tanpa memiliki ruang negosiasi. Bentuk perjanjian semacam ini menciptakan asimetri informasi dan ketimpangan posisi hukum, yang pada akhirnya menyebabkan konsumen rentan terhadap penyalahgunaan klausul sepihak. Contoh nyata yang sering ditemukan dalam kehidupan sehari-hari: Kontrak langganan platform digital yang mencantumkan bahwa segala perubahan ketentuan dilakukan tanpa pemberitahuan kepada pengguna. Surat persetujuan rumah sakit swasta yang membebaskan tanggung jawab pihak rumah sakit atas segala risiko tindakan medis. Perjanjian pembiayaan kendaraan bermotor yang membebaskan biaya denda, sita, hingga lelang secara sepihak dan tidak proporsional. Klausul-klausul ini meskipun lazim, sering kali mengandung unsur "unfair terms" dan bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang sehat, yaitu keseimbangan dan itikad baik (good faith).

Landasan Yuridis Perlindungan Konsumen terhadap Klausul Baku Dalam sistem hukum Indonesia

perlindungan terhadap konsumen diatur dalam berbagai peraturan, dengan UUPK sebagai payung hukum utama. Fokus perlindungan secara khusus terdapat pada Pasal 18

UUPK, yang berfungsi sebagai mekanisme pengendali klausul baku. Pasal ini tidak hanya melarang pencantuman klausul-klausul eksploitatif, tetapi juga menyatakan klausul semacam itu batal demi hukum apabila tetap dicantumkan. Kekuatan hukum pasal ini menjadi penting sebagai bentuk perlindungan *ex-ante* (pencegahan) sekaligus *ex-post* (pemulihan), namun penerapannya di lapangan menghadapi tantangan. Di antaranya: Banyak pelaku usaha yang tetap menggunakan klausul yang dilarang karena rendahnya risiko sanksi. Lemahnya pengawasan administratif oleh instansi teknis. Tidak adanya mekanisme verifikasi atau pra-penyaringan terhadap draft perjanjian baku sebelum digunakan publik. Ketentuan perlindungan konsumen juga didukung oleh: KUHPerdata, terutama Pasal 1320 dan 1321 tentang syarat sah nya perjanjian dan ketentuan itikad baik. Putusan Mahkamah Agung, seperti Putusan MA No. 822 K/Pdt/2007, yang menegaskan pembatalan klausul yang merugikan konsumen sebagai bagian dari penegakan keadilan kontraktual.

Kendala Implementasi dan Lemahnya Efektivitas Perlindungan. Meskipun hukum telah mengatur larangan klausul yang merugikan, efektivitasnya masih jauh dari harapan. Beberapa kendala implementatif antara lain:

- a. Rendahnya Kesadaran dan Literasi Hukum Konsumen Sebagian besar konsumen tidak memahami isi perjanjian atau hanya membaca sepintas sebelum menyetujui. Hal ini diperburuk dengan penggunaan istilah hukum yang rumit dan tidak komunikatif dalam perjanjian.
- b. Minimnya Kontrol Administratif Negara Tidak ada sistem validasi atau audit reguler terhadap perjanjian baku yang beredar, baik secara fisik maupun digital. Pemerintah cenderung reaktif hanya setelah ada aduan, bukan proaktif melakukan pencegahan.
- c. Lemahnya Lembaga Perlindungan Konsumen BPKN dan BPSK sering kali terkendala kewenangan, anggaran, serta tidak mampu menjangkau kasus-kasus perjanjian baku secara luas. Banyak konsumen tidak tahu bahwa mereka bisa menyelesaikan sengketa secara gratis dan cepat melalui BPSK.
- d. Putusan Pengadilan yang Kurang Konsisten Putusan pengadilan dalam sengketa perlindungan konsumen kadang tidak berpihak pada konsumen. Banyak hakim yang masih memutus perkara murni berdasarkan asas kebebasan berkontrak, tanpa menimbang aspek keadilan substantif dan ketimpangan posisi dalam kontrak.

Upaya Strategis untuk Memperkuat Perlindungan Konsumen Agar perlindungan terhadap konsumen dalam perjanjian baku benar-benar berjalan efektif, maka dibutuhkan pendekatan sistemik yang mencakup:

- a. Reformulasi dan Harmonisasi Regulasi Revisi UUPK dan regulasi turunannya perlu dilakukan, termasuk penguatan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang melanggar. Perlu juga harmonisasi antara UUPK dan regulasi sektoral seperti UU ITE, UU Jasa Keuangan, dan UU Perlindungan Data Pribadi.
- b. Sertifikasi Perjanjian Baku Diperlukan mekanisme semacam clearing house atau lembaga pengawasan perjanjian baku, di mana draft kontrak harus diperiksa oleh otoritas tertentu (misalnya OJK, Kemendag, atau BPKN) sebelum digunakan massal.
- c. Peningkatan Akses Penyelesaian Sengketa BPSK perlu diperkuat sebagai forum penyelesaian sengketa cepat dan murah. Selain itu, pembentukan platform pengaduan digital yang terintegrasi nasional juga sangat penting, mengingat tingginya transaksi berbasis daring.
- d. Pendidikan Konsumen Pendidikan hukum konsumen harus dilakukan secara masif, mulai dari media sosial, pendidikan formal, hingga kemitraan dengan komunitas digital. Literasi hukum menjadi kunci agar konsumen tidak lagi hanya sebagai pihak pasif dalam kontrak.

6. KESIMPULAN

Perjanjian baku merupakan instrumen yang penting dalam kegiatan transaksi bisnis modern di Indonesia, namun sekaligus berpotensi menimbulkan ketimpangan dan ketidakadilan bagi konsumen. Karakteristik perjanjian yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha, tanpa ruang negosiasi bagi konsumen, menjadikan klausul-klausul dalam perjanjian baku rawan mengandung ketentuan yang merugikan dan mengekang hak-hak konsumen.

Secara normatif, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan payung hukum yang jelas dengan melarang pencantuman klausul-klausul sepihak yang tidak adil. Namun, implementasi ketentuan tersebut dalam praktik masih menghadapi berbagai tantangan serius. Rendahnya literasi hukum konsumen, lemahnya pengawasan dan penegakan hukum oleh aparat terkait, serta keterbatasan akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif menjadi faktor utama yang menghambat perlindungan hukum konsumen secara optimal.

Lebih lanjut, kondisi ini diperparah oleh dinamika perkembangan teknologi dan digitalisasi yang membawa kompleksitas baru dalam perjanjian baku, terutama pada sektor e-

commerce dan jasa digital, sehingga membutuhkan adaptasi regulasi dan pengawasan yang lebih responsif.

Oleh karena itu, penguatan perlindungan hukum konsumen dalam konteks perjanjian baku harus dilakukan secara terpadu, meliputi: Penguatan regulasi melalui revisi dan penambahan sanksi tegas bagi pelaku usaha yang mencantumkan klausul merugikan; Pengembangan mekanisme validasi dan sertifikasi perjanjian baku sebelum digunakan secara luas; Peningkatan kapasitas dan peran aktif lembaga perlindungan konsumen, baik pemerintah maupun LPKSM; Pengembangan sarana penyelesaian sengketa yang mudah diakses, cepat, dan terjangkau; Pelaksanaan edukasi dan literasi hukum konsumen secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Dengan langkah-langkah tersebut, perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia dalam perjanjian baku dapat ditingkatkan, sehingga tercipta keseimbangan hubungan hukum yang adil dan berkeadaban, yang pada akhirnya mendukung terwujudnya kepercayaan konsumen dan stabilitas perekonomian nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, M. (2019). *Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Baku di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Basri, H. (2020). "Keadilan Kontraktual dalam Perjanjian Baku: Studi Kasus di Sektor Jasa Keuangan." *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 50(2), 245-267.
- Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Ismail, A. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen: Teori dan Praktik di Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2007). Putusan No. 822 K/Pdt/2007 tentang Perjanjian Baku.
- Nugroho, S. (2021). "Analisis Klausul Tidak Adil dalam Perjanjian Baku dan Implikasinya terhadap Perlindungan Konsumen." *Jurnal Legislasi Indonesia*, 18(1), 53-70.
- Prasetyo, B. (2017). *Perjanjian Baku dan Perlindungan Hukum Konsumen*. Yogyakarta: LaksBang Pressindo.
- Rahardjo, M. (2016). "Perlindungan Konsumen dan Aspek Keadilan dalam Perjanjian Baku." *Jurnal Ilmiah Hukum*, 12(3), 120-136.
- Santoso, D. (2019). "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menangani Sengketa Perjanjian Baku." *Jurnal Perlindungan Konsumen Indonesia*, 7(1), 45-58.
- Siombing, F. (2018). *Hukum Perjanjian di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika