

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM PENERAPAN KLAUSULA BAKU DI KOTA TERNATE

Fatma Laha¹, Hardina², Fathurrahim³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Hukum Universitas Khairun

hardina.unkhair@gmail.com

ABSTRAK

Konsumen menjadi obyek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen dan kebiasaan konsumen yang mengikuti pola pelaku usaha yang tidak peduli dengan kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen sehingga konsumen hanya melakukan upaya untuk tidak bertransaksi kepada pelaku tersebut tanpa meminta ganti rugi sehingga pola ini harus dirubah dengan memberikan kesadaran kepada masyarakat tentang penerpaan klausula baku dan hal-hal yang menjadi larangan dalam pencantuman klausula baku.

Tujuan dari dilaksanakannya kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PkM) Tingkat Fakultas ini adalah agar untuk mendidik masyarakat agar dapat mengetahui dan memperjuangkan hal –hal yang dapat merugikan akibat dari penerapan klausula baku oleh pelaku usaha sehingga sebagai konsumen mendapatkan perlindungan hukum sesuai dengan Peraturan Perundang-Undang.

Metode pelaksanaan PKM Tingkat Fakultas ini melalui metode ceramah dalam bentuk penyuluhan/ sosialisasi ke masyarakat di lokasi pelaksanaan kegiatan PKM.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Klausula Baku

@2022 Penerbit : Fakultas Teknik Universitas Pasifik Morotai

PENDAHULUAN

Hakikat dari perlindungan hukum adalah jaminan bahwa jika hak atau suatu kepentingan dirugikan atau dilanggar, akan ada kepastian tentang tersedianya pemulihan atas kerugian yang terjadi serta upaya-upaya hukum dalam rangka pemulihan tersebut apakah secara yudisial atau non yudisial secara konseptual, istilah perlindungan hukum mendiskripsikan suatu keadaan berupa kebebasan pada diri seseorang untuk melakukan, atau tidak melakukan sesuatu yang didalam menikmati kebebasan tersebut terkandung jaminan berupa ketiadaan gangguan. Jaminan tersebut penting artinya karena jika proses penikmatan atas kebebasan tersebut terganggu, yang bersangkutan berhak mengajukan suatu tuntutan supaya gangguan dihentikan dan kerugian dapat diganti¹. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penerapan klausula baku oleh pelaku usaha secara eksplisit diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana penerapan klausula baku adalah sebuah keniscayaan namun ada beberapa aturan yang mengatur tentang adanya larangan pencantuman klausula baku yang dapat merugikan konsumen. Pencantuman klausula baku pada era 4.0 saat ini sudah menjadi keharusan bukan

¹ Titon Slamet Kurnia, 2011, *Perlindungan Hukum Terhadap Merek Terkenal di Indonesia Pasca Perjanjia TRIPS*, Alumni, Bandung, hal. 151-152

lagi keniscayaan karena sistem jual beli sudah berubah dari cri konvensional dimana penjual dan pembeli bertemu di tempat yang sama sehingga adanya penawaran langsung bisa dilakukan. Sementara pada era digital terdapat dua jenis transaksi jual beli baik secara konvensional maupun secara digital

Sistim jual beli dengan cara konvensional dalam penerapan klausula baku masih terdapat ruang konsumen dirugikan dirugikan apalagi dengan jaman digital saat ini karena pada saat transaksi secara konvensional konsumen lebih leluasa mengetahui kondisi barang atau jasa yang ditawarkan sementara dalam sistim jual beli *online* kondisi barang sulit untuk diprediksi kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi obyek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen dan kebiasaan konsumen yang mengikuti pola pelaku usaha yang tidak peduli dengan kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen sehingga konsumen hanya melakukan upaya untuk tidak bertransaksi kepada pelaku tersebut tanpa meminta ganti rugi sehingga pola ini harus dirubah dengan memberikan kesadaran kepada masyarakat dalam pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk Sosialisasi hukum tentang perlindungan hukum konsumen dalam penerapan klausulan baku.

Sosialisasi perlindungan hukum konsumen dalam penerapan klausulan baku dilakukan di Ternate karena Ternate merupakan pusat perdagangan di Provinsi Maluku Utara sehingga begitu banyak produk yang ditawarkan di masyarakat dengan tidak diimbangi dengan informasi yang jelas dan akurat mengenai nilai atau kualitas dari produk-produk yang ditawarkan sehingga sosialisasi akan dilakukan di Kelurahan Bastiong Talangame.

METODE

Mencakup lokasi dan partisipan kegiatan, bahan dan alat, metode pelaksanaan kegiatan, metode pengumpulan data, pengelolaan dan analisis data.

1) Penetapan Lokasi

Adapun tempat atau wilayah Penyuluhan , yaitu di Kelurahan Bastiong Talangame Kota Ternate Propinsi Maluku Utara. Dipilihnya Kelurahan Bastiong dengan pertimbangan bahwa kel Bastiong merupakan Kelurahan yang memiliki banyak pelaku usaha karena terdapat pasar serta jumlah penduduk yang banyak sehingga akan lebih efektif untuk dilakukan penyuluhan mengenai isu perlindungan konsumen..

2) Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Penyuluhan tentang perlindungan hukum konsumen di Kota Ternate dilaksanakan dengan melibatkan warga Bastiong Talangame serta menjalin kerja sama dengan baik agar penyuluhan ini dapat berjalan sesuai dengan harapan.

3) Resume Singkat Proses Penyuluhan perlindungan hukum Konsumen

Untuk mencapai sasaran yang diinginkan dalam kegiatan ini, maka bentuk kegiatan yang dilakukan yakni Sosialisasi Perlindungan Hukum Konsumen langsung kepada masyarakat dengan ceramah/tatap muka, tanya jawab dan diskusi, dengan materi;

- a. Pengantar perlindungan konsumen
- b. Hak dan kewajiban pelaku usaha
- c. Hak dan kewajiban pelaku usaha
- d. Klausula Baku
- e. Larangan Pencantuman Klausula Baku
- f. Cara penyelesaian sengketa konsumen

Agar seluruh materi dapat dipahami digunakan metode *learning by doing*, yakni peserta diajak berdialog tentang apa saja kendala-kendala yang dihadapi. Dari kendala-kendala tersebut akan diberi solusi dan cara pemecahannya. Metode *learning by doing* merupakan metode alternatif yang dapat memudahkan masyarakat memahami permasalahan-permasalahan yang dihadapinya.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan dilaksanakan di aula kantor lurah Bastiong Talangame

1. Tahap 1

Tahap persiapan yakni pada tahapan ini dimulai koordinasi dengan Lurah Bastiong Talangame untuk mempersiapkan penyuluhan hukum perlindungan hukum konsumen dalam penerapan klausula baku di kota ternate

2. Tahap 2

Kegiatan PKM Tingkat Fakultas dikemas dalam bentuk penyuluhan hukum dengan metode ceramah dan tanya jawab yang mana dilaksanakan di Kantor Lurah Bastiong Talangame pada hari Sabtu tanggal 23 Juli 2022 dengan tema “perlindungan hukum konsumen dalam penerapan klausula baku di kota ternate. Pada kegiatan ini diawali dengan sambutan sekaligus membuka acara oleh Adha Novita,S.E. selaku Lurah Bastiong Talangame dan selanjutnya dilakukan pemaparan penyuluhan hukum oleh tim Hardina SH, MH dan tim.

Hakikat dari perlindungan hukum adalah jaminan bahwa jika hak atau suatu kepentingan dirugikan atau dilanggar, akan ada kepastian tentang tersedianya pemulihan atas kerugian yang terjadi serta upaya-upaya hukum dalam rangka pemulihan tersebut apakah secara yudisial atau non yudisial secara konseptual, istilah perlindungan hukum mendiskripsikan suatu keadaan berupa kebebasan pada diri seseorang untuk melakukan, atau tidak melakukan sesuatu yang didalam menikmati kebebasan tersebut terkandung jaminan berupa ketiadaan gangguan. Jaminan tersebut penting artinya karena jika proses penikmatan atas kebebasan tersebut terganggu, yang bersangkutan berhak mengajukan suatu tuntutan supaya gangguan dihentikan dan kerugian dapat diganti. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penerapan klausula baku oleh pelaku usaha secara eksplisit diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana penerapan klausula baku adalah sebuah keniscayaan namun ada beberapa aturan yang

mengatur tentang adanya larangan pencantuman klausula baku yang dapat merugikan konsumen. Pencantuman klausula baku pada era 4.0 saat ini sudah menjadi keharusan bukan lagi keniscayaan karena sistem jual beli sudah berubah dari era konvensional dimana penjual dan pembeli bertemu di tempat yang sama sehingga adanya penawaran langsung bisa dilakukan. Sementara pada era digital terdapat dua jenis transaksi jual beli baik secara konvensional maupun secara digital

Sistem jual beli dengan cara konvensional dalam penerapan klausula baku masih terdapat ruang konsumen dirugikan dirugikan apalagi dengan jaman digital saat ini karena pada saat transaksi secara konvensional konsumen lebih leluasa mengetahui kondisi barang atau jasa yang ditawarkan sementara dalam sistem jual beli online kondisi barang sulit untuk diprediksi kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi obyek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen dan kebiasaan konsumen yang mengikuti pola pelaku usaha yang tidak peduli dengan kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen sehingga konsumen hanya melakukan upaya untuk tidak bertransaksi kepada pelaku tersebut tanpa meminta ganti rugi sehingga pola ini harus dirubah dengan memberikan kesadaran kepada masyarakat dalam pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk Sosialisasi hukum tentang perlindungan hukum konsumen dalam penerapan klausulan baku. Dari penyampaian materi terjadi Tanya jawab oleh masyarakat yang hadir dalam kegiatan penyuluhan hukum.

Kendala pelaksanaan PKM yakni dilaksanakan masih dalam suasana pandemi Covid-19, sehingga tim pelaksana harus menyesuaikan standar protokol kesehatan pada tahapan pelaksanaan PKM saat melakukan penyuluhan/sosialisasi kepada warga bastiong Talangame di lokasi PKM

Kemudian untuk rencana PkM Tingkat Fakultas selanjutnya dengan melakukan penyuluhan hukum yang sama namun pada Kelurahan lain yang ada di Wilayah Kota Ternate Pada Khususnya dan Wilayah Maluku Utara Pada Umumnya dengan kelaborasi pada Lembaga Perbankan yang ada di Maluku Utara dengan pertimbangan, bahwa masalah yang dihadapi baik pedagang kecil di Kota maupun Kabupaten di Maluku Utara hampir sama terkait dengan perlindungan hukum konsumen dalam penerapan klausula baku



Gambar 1. Sosialisasi perlindungan hukum konsumen dalam penerapan klausula baku di kota ternate

SIMPULAN

Kontrak Baku adalah perjanjian yang isinya telah ditetapkan terlebih dahulu secara tertulis berupa formulir-formulir yang digandakan dalam jumlah tidak terbatas, untuk ditawarkan kepada para konsumen tanpa memperhatikan perbedaan kondisi konsumen. Menurut Mariam Darus Badruzaman perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Klausula Baku menurut Undang-Undang Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. (Pasal 1 ayat 10 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen).

Pencantuman klausula baku adalah sebuah keniscayaan namun klausula baku tidak boleh melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan yakni

Pasal 18

(1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;

d.menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;

(2). Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

(3). Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

(4). Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

UCAPAN TERIMAKASIH (Bila diperlukan)

Terima kasih untuk Fakultas Hukum Universitas Khairun yang telah mendukung pelaksanaan PKM di Kelurahan Bastiong Talangame dari anggaran Pengabdian Masyarakat yang terdapat dalam DIPA Fakultas Hukum dan Terima kasih kepada Lembaga penelitian dan Pengabdian kepada masyarakat Universitas Khairun. Terima kasih untuk Lurah Bastiong Talangame dan jajarannya atas kerjasama dan dukungannya sehingga dapat terlaksana.

DAFTAR PUSTAKA

Titon Slamet Kurnia, 2011, Perlindungan Hukum Terhadap Merek Terkenal di Indonesia Pasca Perjanjian TRIPS, Alumni, Bandung.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999