

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori atau Konseptual

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan perlindungan terhadap hak asasi manusia yang telah dirugikan orang lain, dan perlindungan ini diberikan kepada seluruh masyarakat agar dapat menikmati hak-haknya yang dilindungi oleh undang-undang.¹⁷ Definisi lain tentang perlindungan hukum yaitu merujuk pada upaya untuk melindungi subjek hukum melalui berbagai mekanisme baik secara pencegahan maupun penindakan, yang dapat bersifat verbal atau tertulis.¹⁸ Adapun jenis-jenis perlindungan hukum yang dibedakan menjadi dua.

Perlindungan hukum dapat dibagi menjadi dua, yaitu preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif adalah upaya untuk mencegah timbulnya konflik, dengan mendorong pemerintah untuk mengambil keputusan dengan hati-hati dan berdasarkan pertimbangan yang matang. Sementara itu, perlindungan hukum represif adalah usaha untuk menyelesaikan konflik yang sudah terjadi.¹⁹

Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah pelanggaran atau konflik dengan mengambil langkah-langkah pencegahan.

¹⁷ Satjipto Rahardjo, 2000, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, h.54

¹⁸ Tampubolon W.S. 2016. Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah "Advokasi"*, 04(01):. 53-61

¹⁹ Hadjon dalam Nola, L.F. 2017. Upaya Pelindungan Hukum Secara Terpadu Bagi Tenaga Kerja Indonesia (TKI). *NEGARA HUKUM*: 7(1):. 35-52.

Hal ini dilakukan untuk mengurangi risiko terjadinya pelanggaran dan menetapkan batasan dalam pelaksanaan kewajiban terkait merek dagang. Fokusnya mencakup pengawasan penggunaan merek, perlindungan hak eksklusif pemegang merek dagang, dan dorongan kepada pemilik merek untuk mendaftarkan merek mereka guna perlindungan yang optimal.²⁰

Pencapaian tujuan hukum bergantung pada pemberian hak-hak yang adil kepada setiap subjek hukum dan pelaksanaan kewajiban mereka sesuai dengan peraturan yang berlaku. Di era globalisasi seperti sekarang, konsep hukum telah mengalami perubahan dan penafsiran yang beragam dalam berbagai konteks. Salah satu topik yang terus dibahas adalah perlindungan hukum, yang dianggap sebagai aspek krusial dalam negara hukum karena hukum mengatur perilaku setiap warga negara dalam suatu negara.²¹ Perlindungan hukum memiliki peran terhadap warga negara yaitu dapat digunakan untuk melindungi baik hak maupun kewajiban warga negara itu sendiri.

Prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah mengakui dan melindungi martabat manusia sesuai dengan nilai-nilai Pancasila. Perlindungan hukum terdiri dari tindakan pencegahan dan penindakan. Tujuan perlindungan hukum preventif adalah menghindari konflik,

²⁰ Firmansyah dalam Wijanarko, D.S., dan Pribadi, S. 2022. Perlindungan Hukum Preventif terhadap Merek Dagang di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis. *Logika : Jurnal Penelitian Universitas Kuningan*. 13(02): 192-201

²¹ Suryamizon, A.L. 2017. Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Kekerasan Perempuan Dan Anak Dalam Perspektif Hukum Hak Asasi Manusia. *Marwah: Jurnal Perempuan, Agama dan Jender*, 16(2): 112 – 126.

sementara tujuan perlindungan hukum represif adalah menyelesaikan konflik yang telah terjadi.²²

Secara objektif, prinsip perlindungan terhadap hak asasi manusia (HAM) antara satu negara dengan negara lainnya sama. Namun, dalam praktiknya, terdapat perbedaan dalam implementasi prinsip tersebut karena perbedaan dalam latar belakang ideologi, politik, ekonomi, sosial budaya, dan kepentingan nasional antara negara-negara tersebut. Hal ini mengakibatkan perbedaan persepsi tentang HAM di antara negara-negara tersebut, meskipun pada dasarnya terdapat kesamaan dalam hakikat apa yang seharusnya dilindungi dan diatur dalam konteks HAM.²³

2. Pelaku Usaha

Definisi dari pelaku usaha menurut Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah: “Setiap orang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun badan usaha yang didirikan dan bukan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”²⁴ Artinya, semua orang baik individu maupun yang berbadan hukum yang memiliki usaha di

²² Krisna, I.P.Y., Budiarta, I.Y.P., Ujianti, N.M.P. 2022. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online Di Facebook. *Jurnal Preferensi Hukum*, 3(1): 26-30

²³ Putra dalam Prayoga, D.A., Husodo, J.A., dan Maharani, A.E.P. 2023. Perlindungan Hukum Terhadap Hak Warga Negara Dengan Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Sumber Daya Nasional. *Sovereignty : Jurnal Demokrasi dan Ketahanan Nasional*, 2(2): 188-200

²⁴ Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

wilayah Negara Indonesia disebut dengan pelaku usaha. Dalam menjalankan usaha, perilaku maupun perbuatan seorang pelaku usaha haruslah mendasar pada aturan yang ada, salah satunya ialah dengan berlandaskan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) bertujuan untuk menyediakan landasan hukum bagi pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat dalam upaya memberdayakan konsumen melalui peningkatan kesadaran konsumen. Hal ini penting karena mengharapkan kesadaran dari pelaku usaha tidaklah mudah, mengingat prinsip ekonomi pelaku usaha adalah memperoleh keuntungan maksimal dengan modal minimal. Situasi ini dapat merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.²⁵

Prinsip-prinsip umum yang berlaku bagi pelaku usaha meliputi definisi tentang subjek pelaku kesalahan, yang termasuk dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Dalam doktrin hukum, dikenal asas *vicarious liability* dan *corporate liability*. *Vicarious liability*, atau *respondent superior*, berarti seseorang bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh orang lain di bawah pengawasannya. *Corporate liability* memiliki arti yang serupa, yaitu lembaga (korporasi) yang menaungi karyawan bertanggung jawab atas tindakan orang-orang yang bekerja di

²⁵ Montolalu, K., Sondakh, J., Pinasang, B. 2023. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Kesalahan Pengiriman Pesanan Makanan Melalui Aplikasi Gojek. *Lex Administratum*, XI(04)

perusahaannya.²⁶ Hal tersebut menunjukkan bahwa pelaku usaha harus memiliki tanggung jawab terhadap elemen-elemen yang ada di dalam usahanya salah satunya pada karyawannya. Tak terkecuali, seorang pelaku usaha harus jelas dalam memberikan informasi mengenai produk barang atau jasa yang di produksi kepada pekerja dan juga konsumen agar seluruh pihak dapat tau dan paham mengenai produk barang/jasa tersebut.

“The information regarding goods or services usually provided by several sources. The main source of information for consumers is provided by the businessmen (either manufacturer or distributor) of the product. Information provided by a manufacturer can be mandatory by the laws and regulations. In addition, other consumers can also provide information (for instance, from consumer protection organizations) in the form of reports on the results of research on specific goods or services. The Government can also be a source of information, for instance, through announcements about the prohibition of certain goods or services that are dangerous or do not meet requirements. However, from these various sources, mainly the information comes from businessmen.”

Artinya, informasi tentang suatu barang atau jasa biasanya datang dari beberapa sumber. Sumber utama informasi bagi konsumen disediakan oleh pelaku usaha, baik produsen maupun distributor produk tersebut. Informasi dari produsen mungkin diwajibkan oleh undang-undang dan peraturan. Selain itu, konsumen lain bisa memberikan informasi, misalnya melalui laporan penelitian dari organisasi perlindungan konsumen. Pemerintah juga dapat menyediakan informasi, seperti pengumuman tentang larangan barang atau jasa tertentu yang berbahaya atau tidak

²⁶ Shidarta *dalam* Montolalu, K., Sondakh, J., Pinasang, B. 2023. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Kesalahan Pengiriman Pesanan Makanan Melalui Aplikasi Gojek. *Lex Administratum*, XI(04)

memenuhi persyaratan. Namun, dari semua sumber tersebut, informasi utama tetap berasal dari para pengusaha.²⁷

“Menurut Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), merumuskan hak pelaku usaha, yaitu:

- 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;
- 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.”

“Adapun sesuai Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), merumuskan kewajiban pelaku usaha adalah :

- 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) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

²⁷ Al-Harran dan Low *dalam* Wirnyaningsih, karimah, I., Syahida, A.Q., et al. 2020. The Optimization of Halal Certification in Indonesia: Finding Right Balance between Consumer and Businessmen Interest. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 499: 401-408

“Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau mengedarkan barang dan/atau jasa yang:

- a) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
- c) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
- d) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- e) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- f) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
- g) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu. Jangka waktu penggunaan/pemanfaatannya yang paling baik adalah terjemahan dari kata *'best before'* yang biasa digunakan dalam label produk makanan.
- h) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan *'halal'* yang dicantumkan dalam label.
- i) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat.
- j) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.”²⁸

Berdasarkan pasal-pasal diatas, dapat diketahui bahwa pelaku usaha dalam menjalankan usahanya telah diatur dalam Undang-

²⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen agar dalam pelaksanaan usahanya tidak melenceng atau melanggar aturan yang sudah ada.

3. Perlindungan Hukum Konsumen

Konsumen yang dibahas dalam hal ini merujuk pada individu yang menggunakan barang atau jasa untuk keperluan pribadi, keluarga, atau rumah tangga, dan bukan untuk tujuan memproduksi atau menjual kembali barang atau jasa tersebut. Transaksi konsumen mengacu pada proses transfer kepemilikan atau penggunaan barang atau jasa dari penyedia kepada konsumen.²⁹ Artinya, seorang konsumen merupakan mereka yang menggunakan barang atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Dalam pelaksanaannya, konsumen memiliki sikap maupun perilaku pada setiap tindakannya.

Secara mendasar, perilaku adalah tindakan konkret yang dapat diamati langsung oleh orang lain. Konsumen merujuk pada individu yang terlibat dalam proses pembelian dan penggunaan produk atau jasa. Perilaku Konsumen adalah proses dimana individu membuat keputusan dan melakukan aktivitas untuk mengevaluasi, mendapatkan, menggunakan, dan mengatur barang atau jasa.³⁰

Perlindungan konsumen merupakan salah satu aspek perkembangan hukum di Indonesia yang relatif baru. Meskipun telah diakui, masalah perlindungan konsumen belum sepenuhnya merata dan

²⁹ Nasution *dalam* Khotimah, C.A., dan J.C. 2016. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (*E-COMMERCE*). *BUSINESS LAW REVIEW*, 1:14-20

³⁰ Nugroho *dalam* Mauludin, M.S., Saputra, A.D., Sari, A.Z., et al. 2022. Analisis Perilaku Konsumen Dalam Transaksi Di *e-Commerce*. *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy* 1(1): 108-123

belum terakar kuat di semua lapisan dan kelompok masyarakat.³¹ Oleh karena itu, definisi perlindungan konsumen merupakan semua usaha yang menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi konsumen, mulai dari proses perolehan barang atau jasa hingga dampak penggunaan barang atau jasa tersebut.³² Perlindungan konsumen hadir di tengah maraknya permasalahan yang timbul akibat adanya ketidaksesuaian hukum dan hak yang di dapatkan oleh konsumen.

Hukum perlindungan konsumen memiliki tujuan untuk melindungi konsumen di Indonesia. Berdasarkan Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.³³ Perlindungan terhadap konsumen menjadi semakin krusial baik dari segi substansial maupun formal, terutama dengan kemajuan pesat ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai pendorong utama produktivitas dan efisiensi bagi produsen dalam memproduksi barang dan jasa guna mencapai tujuan bisnis mereka.³⁴

“Secara substansial, Pasal 2 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa azas Perlindungan Konsumen adalah:

- 1) Asas Manfaat: Mendorong upaya perlindungan konsumen yang memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

³¹ Putra, C.A.G., Budiarta, I.Y.P., dan Puspasutari, N.M. 2023. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat. *Jurnal Analogi Hukum*, 5(1): 86-92

³² Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group

³³ Khatimah, H. 2022. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee. *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 4(3): 384-404

³⁴ Kristiyanti dalam Sinaga N.A dan Sulisrudatin N. 2015. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 5(2): 71-87

- 2) Asas Keadilan: Memastikan partisipasi seluruh masyarakat dalam perlindungan konsumen dan memberikan kesempatan yang adil bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya serta memenuhi kewajibannya.
- 3) Asas Keseimbangan: Menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam segala aspek, baik materiil maupun spiritual.
- 4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen: Menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas Kepastian Hukum: Mendorong ketaatan terhadap hukum baik oleh pelaku usaha maupun konsumen, serta menjamin kepastian hukum dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen oleh Negara.”³⁵

“Selain adanya azas dalam perlindungan konsumen, menurut Presiden John F. Kennedy juga mengemukakan terdapat empat hak konsumen yang harus dilindungi, yaitu:

- 1) Hak untuk memperoleh keamanan (*the right to safety*)
Konsumen harus dilindungi dari pemasaran barang dan jasa yang berbahaya. Peran pemerintah sangat penting dalam menjamin keselamatan dan keamanan konsumen melalui intervensi, tanggung jawab, serta pengaturan dan regulasi yang mencegah produsen merugikan atau membahayakan konsumen.
- 2) Hak untuk memilih (*the right to choose*)
Konsumen memiliki hak prerogatif untuk memutuskan apakah akan membeli suatu barang atau jasa. Namun, hak ini bergantung pada ketersediaan informasi yang jujur, tingkat pendidikan yang memadai, dan penghasilan yang cukup. Teknik pemasaran, terutama iklan, sering kali mempengaruhi hak memilih ini lebih dari faktor internal konsumen.
- 3) Hak untuk mendapat informasi (*the right to be informed*)
Hak ini sangat penting bagi konsumen dari segi kepentingan dan kehidupan ekonominya. Konsumen harus menerima informasi lengkap dan jujur tentang barang atau jasa yang akan dibelinya. Informasi ini harus disampaikan secara langsung atau melalui media komunikasi untuk menghindari penyesatan.
- 4) Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

³⁵ Maharani, A. dan Dzikra, A.D. 2021. Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha(Literature Review). *Jemsi: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informatika*, 2(6): 659-666

Hak ini memastikan bahwa kepentingan konsumen diperhatikan dalam kebijakan pemerintah dan mereka turut didengar dalam proses pembentukan kebijakan tersebut. Konsumen juga harus bisa menyampaikan keluhan dan harapan mereka terkait barang atau jasa yang dikonsumsi.”³⁶

“Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi sebuah landasan hukum untuk melindungi hak dan kewajiban konsumen. Pengaturan yang mengatur hak konsumen tertuang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4, yang meliputi:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi 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 keluhan atas barang dan jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian dan atau jasa yang digunakan;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi;
- 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.”

“Sedangkan kewajiban konsumen tertuang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang meliputi:

- 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 sengketa perlindungan konsumen secara patut.”³⁷

³⁶ Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kharisma Putra Utama

³⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Berdasarkan pada pasal-pasal diatas, maka dapat diketahui bahwa konsumen dalam setiap tindakannya juga tak lepas dari aturan-aturan yang berlaku. Dengan melaksanakan atau menerapkan aturan yang telah ada, konsumen dapat menikmati barang atau jasa yang disediakan oleh produsen atau pelaku usaha.

4. Faktor-Faktor Permasalahan Perlindungan Hukum Konsumen

Dalam pelaksanaannya, perlindungan hukum pada konsumen tentu tidaklah mudah. Terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan terhambatnya perlindungan hukum pada konsumen yang akhirnya dapat merugikan konsumen tersebut. Adapun faktor-faktor permasalahan perlindungan hukum konsumen adalah sebagai berikut:

1) Struktur Hukum

Struktur hukum adalah sebuah institusi yang dibentuk oleh suatu sistem hukum dengan tujuan beragam dalam mendukung operasional sistem tersebut. Komponen ini memungkinkan kita untuk memahami bagaimana sistem hukum menyediakan kerangka kerja yang teratur dalam pengelolaan materi hukum.³⁸ Adapun dalam jurnal lain juga menyebutkan bahwa struktur hukum adalah elemen penting dalam menjaga kestabilan sistem hukum. Bagian ini mencakup struktur tata hukum, lembaga-lembaga hukum, penegak hukum dan

³⁸ Lesmana, CSAT. (2021). Pokok-Pokok Pikiran Lawrence Meir Friedman; Sistem Hukum Dalam Perspektif Ilmu Sosial; (Online), (<https://nusaputra.ac.id/article/pokok-pokok-pikiran-lawrence-meir-friedman-sistem-hukum-dalam-perspektif-ilmu-sosial/>), diakses pada 7 Mei 2024).

kewenangan mereka, perangkat hukum, serta proses dan efektivitas mereka dalam menjalankan dan mengimplementasikan hukum.³⁹

“Struktur Hukum merujuk pada susunan atau hierarki hukum, termasuk pelaksana hukum, lembaga-lembaga hukum, peradilan, dan pembuat hukum. Struktur hukum ini dibangun berdasarkan tiga elemen yang independen, yaitu:

- a) *Beteknis-system*, yang mencakup semua aturan, prinsip, dan norma hukum yang diatur dalam suatu sistem pemahaman.
- b) *Intellingen*, yang terdiri dari lembaga-lembaga dan pejabat yang bertugas menjalankan hukum secara operasional.
- c) *Beslissingen en handeligen*, baik dari pejabat hukum maupun warga masyarakat, namun terbatas pada hubungannya dengan sistem pemahaman hukum.”⁴⁰

2) Substansi Hukum

Substansi sendiri menjadi sumber ataupun inti dari suatu konsep dalam hal ini adalah hukum. Substansi hukum digunakan untuk pedoman dalam memutuskan maupun bertindak oleh lembaga tertentu hingga masyarakat. Selain itu, substansi hukum merujuk pada totalitas peraturan hukum, termasuk yang tertulis maupun tidak tertulis, seperti prinsip-prinsip dan norma-norma hukum, serta keputusan pengadilan yang dijadikan pedoman oleh masyarakat dan pemerintah, yang berasal dari sistem hukum.⁴¹

Lawrence M. Friedman menyebutkan bahwa, “*The substance is composed of substantive rules and rules about how institutions should behave. Structure and substance*

³⁹ Barkatullah dalam Pahlevi F.S. 2022. Pemberantasan Korupsi Di Indonesia: Perspektif Legal System Lawrence M. Freidman. *Jurnal El-Dusturie*, 1(1): 24-42

⁴⁰ Anggraeni, N., & Humaeroh, H. (2021). Problematika Tindak Pidana Kekerasan Seksual Dalam Sistem Hukum di Indonesia. *Al Ahkam*, 17(2), 36-45.

⁴¹ Barkatullah dalam Pahlevi F.S. 2022. Pemberantasan Korupsi Di Indonesia: Perspektif Legal System Lawrence M. Freidman. *Jurnal El-Dusturie*, 1(1): 24-42

are real components of a legal system, but they are at best a blueprint or design, not a working machine.”

Artinya substansinya terdiri dari kaidah-kaidah substantif dan kaidah tentang bagaimana seharusnya institusi berperilaku baik. Struktur dan substansi merupakan komponen nyata dari suatu sistem hukum, namun paling-paling merupakan cetak biru atau desain, bukan mesin yang berfungsi.⁴²

3) Budaya Hukum

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, budaya dijelaskan sebagai pemikiran, adat istiadat, sesuatu yang telah tumbuh dan berkembang, serta sesuatu yang telah menjadi kebiasaan yang sulit diubah. Dalam penggunaan sehari-hari, seringkali orang mengaitkan budaya dengan tradisi. Tradisi diinterpretasikan sebagai kebiasaan masyarakat yang terlihat secara nyata.⁴³

Budaya adalah pola dasar asumsi yang ditemukan dan ditentukan oleh suatu kelompok karena mempelajari dan mengatasi tantangan adaptasi dari luar dan integrasi internal, yang telah terbukti efektif dan oleh karena itu dianggap pantas. Pola ini kemudian diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang diterima, dipahami, dan dirasakan dengan benar dalam menghadapi masalah tersebut.⁴⁴

⁴² Friedman *dalam* Pahlevi F.S. 2022. Pemberantasan Korupsi Di Indonesia: Perspektif Legal System Lawrence M. Freidman. *Jurnal El-Dusturie*, 1(1): 24-42

⁴³ KBBi *dalam* 2022. Budaya Dan Kebudayaan: Tinjauan Dari Berbagai Pakar, Wujud-Wujud Kebudayaan, 7 Unsur Kebudayaan Yang Bersifat Universal. *Cross-border*, 5(1): 782-791

⁴⁴ Aslan, *et al.*, *dalam* 2022. Budaya Dan Kebudayaan: Tinjauan Dari Berbagai Pakar, Wujud-Wujud Kebudayaan, 7 Unsur Kebudayaan Yang Bersifat Universal. *Cross-border*, 5(1): 782-791

Budaya adalah elemen yang secara kuat terhubung dengan kehidupan masyarakat. Kata “Budaya” berasal dari bahasa Sanskerta, yaitu “Buddhayah”, yang merupakan bentuk jamak dari “budhi” yang mengacu pada budi dan akal manusia.⁴⁵ Pengertian budaya, yaitu hasil pemikiran dan olah daya manusia atas alam. Sistem budaya juga mencakup sistem ide atau gagasan yang berasal dari manusia. Jadi budaya juga bisa abstrak atau tidak terlihat.⁴⁶

Berdasarkan pada teori dan pengertian budaya seperti diatas, definisi budaya sangatlah luas. Dapat disimpulkan bahwa budaya dalam kehidupan masyarakat lebih kerap diartikan sebagai suatu kebiasaan yang sudah ada sejak lama dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Dewasa ini, budaya yang ada terus berkembang dengan mengikuti perkembangan globalisasi, tetapi suatu budaya harus tetap mendasar pada norma yang ada dan tetap mempertahankan ciri khas masing-masing.

Barda Nawawi Arief, komponen budaya hukum sebagai bagian dari sistem peradilan merupakan perwujudan dari sistem nilai-nilai budaya hukum yang mencakup filsafat hukum, asas-asas hukum, teori hukum, ilmu hukum dan kesadaran/perilaku hukum.⁴⁷ Budaya hukum mencakup ide, nilai-nilai, pemikiran, pendapat, dan perilaku yang

⁴⁵ Hendra N.H dan Supriyadi A. 2020. Memperhatikan Karakteristik Budaya Dalam Fenomena Kehidupan Bermasyarakat. *Adi Widya : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 131–141.

⁴⁶ Rahmah N.F dan Anshori I. 2023. Mengkaji Makna Sosiologi Budaya Menurut Perspektif Islam Beserta Teori-Teorinya. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 25(1): 148 – 154

⁴⁷ Arief *dalam* Haryadi, D., Darwance, D., & Saputra, P. P. (2020). Antroposentrisme dan budaya hukum lingkungan (Studi eksploitasi timah di Belitung Timur). *Progresif: Jurnal Hukum*, 14(1): 64-75

dimiliki oleh anggota masyarakat dalam menerapkan hukum. Ini berkaitan dengan kesadaran, pemahaman, dan penerimaan masyarakat terhadap hukum yang diberlakukan pada mereka. Sebagai bagian dari sistem hukum, budaya hukum menuntut agar hukum tidak hanya dilihat sebagai kumpulan aturan tertulis, tetapi juga dipahami sebagai realitas sosial yang termanifestasi dalam kehidupan masyarakat. Ini berarti bahwa hukum sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor non-hukum seperti nilai, sikap, dan pandangan masyarakat terhadap hukum yang berlaku.⁴⁸

4) Aparat Birokrasi

Dari segi etimologi, istilah “aparatur” berasal dari kata “aparat”, yang mengacu pada alat, badan, instansi, atau pegawai negeri. Aparatur dapat diartikan sebagai alat-alat negara atau aparatur pemerintah. Dengan demikian, aparatur negara merujuk pada alat kelengkapan negara yang terutama mencakup bidang kelembagaan, tata kelola, dan kepegawaian, yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan sehari-hari. Oleh karena itu, konsep aparatur tidak hanya berkaitan dengan individu-individunya, tetapi juga mencakup organisasi, fasilitas, ketentuan pengaturan, dan sebagainya.⁴⁹ Aparatur merujuk pada elemen-elemen administratif yang diperlukan dalam menjalankan fungsi pemerintahan/negara

⁴⁸ Pahlevu F.S. 2022. Pemberantasan Korupsi Di Indonesia: Perspektif Legal System Lawrence M. Freidman. *Jurnal El-Dusturie*, 1(1): 24-42

⁴⁹ Tambayong, T. C. (2016). Profesionalisme Birokrasi Aparat Pemerintah dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Tomohon Selatan Kota Tomohon. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 3(1): 1169.

sebagai sarana untuk mencapai tujuan nasional. Elemen-elemen administratif tersebut terutama meliputi kelembagaan (organisasi) dan kepegawaian.⁵⁰

Aparatur merupakan kelompok individu yang memiliki peran dan fungsi yang terstruktur untuk melayani masyarakat. Mereka bertindak sebagai pemikir, perencana, pelaksana, dan pengawas dalam pelaksanaan berbagai kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan masyarakat atas nama kepala daerah. Dalam konteks tata kelola pemerintahan yang baik, kesuksesan perubahan dalam proses tata kelola pemerintahan sangat bergantung pada kemampuan individu yang terlibat dalam proses tersebut.⁵¹

Birokrasi dapat dianggap sebagai sistem organisasi yang bertujuan untuk mencapai pengelolaan yang efisien, rasional, dan efektif dalam organisasi besar. Dengan demikian, birokrasi dapat dipahami sebagai sebuah struktur organisasi yang bertugas melayani dan mengkoordinasikan berbagai kegiatan secara sistematis untuk mencapai tujuan yang diinginkan.⁵² Secara bertahap, di Indonesia telah dilakukan pembaharuan dalam struktur institusi, pengelolaan sumber daya manusia, dan penataan administrasi, baik oleh pemerintah pusat

⁵⁰ Poerwadarmita *dalam* Tadanugi I.N. 2019. Peranan Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Tampemadoro Kecamatan Lage Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 13(1): 1-11

⁵¹ Sarundajang *dalam* Khobiburrohma, Eviva Nur, Priska Septiana Margareta, dan MS Habbie Hasbullah. 2020. "Penerapan Sistem Merit Dalam Birokrasi Indonesia Untuk Mewujudkan Good Governance." *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 3(2): 139-148.

⁵² Thoha *dalam* Endah, K. dan Vestikowati, E. 2021. Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal MODERAT*, 7(3): 647-656

maupun daerah. Terutama, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025 menetapkan bahwa “Pembangunan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara dan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, di pusat maupun di daerah.”⁵³

“Perilaku individu dalam konteks birokrasi pemerintahan berkaitan dengan nilai, norma, dan aturan yang menjadi dasar utama dalam sistem pemerintahan. Kualitas perilaku birokrasi pemerintahan dapat ditentukan oleh:

- 1) Kemampuan individu dalam memiliki visi (persepsi dan sikap) yang tercermin dalam penguasaan dan pengembangan pengetahuan, pengalaman, keterampilan, etika, dan aspek lainnya;
- 2) Strategi pengembangan birokrasi dalam struktur organisasi dan manajemen pemerintahan;
- 3) Kemampuan adaptasi terhadap perubahan lingkungan strategis;
- 4) Responsif terhadap kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi, komunikasi, dan informasi; serta
- 5) Memiliki tanggung jawab terhadap kepentingan negara dan bangsa.”⁵⁴

Kapasitas internal birokrasi pemerintah sangat bergantung pada kemampuan dan keterampilan para aparatur birokrasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku. Ini berarti bahwa kemampuan para birokrat menjadi faktor utama dalam menentukan apakah birokrasi dapat berperan sebagai pendorong efisiensi dan efektivitas kerja, atau justru

⁵³ Wakhid, Ali Abdul. 2011. Eksistensi Konsep Birokrasi Max Weber dalam Reformasi Birokrasi di Indonesia. Lampung: IAIN Raden Intan Lampung

⁵⁴ Rusfiana, Y. dan Suprianta, C. 2021. Memahami Birokrasi Pemerintahan Dan Perkembangannya. Bandung: Penerbit Alfabeta

menjadi faktor yang mengganggu posisi strategis birokrasi sebagai lembaga publik yang sangat penting. Oleh karena itu, perubahan mendasar dalam birokrasi diperlukan, terutama mengingat tantangan yang cepat dari lingkungan eksternal yang dihadapi oleh birokrasi saat ini.⁵⁵ Dalam pelaksanaannya, birokrasi di setiap wilayah mencakup daerah maupun negara tentu akan mengalami kendala maupun permasalahan yang timbul akibat adanya ketidaksesuaian yang dirasakan. Masalah yang timbul pun akan berbeda-beda sesuai dengan yang sedang dijalankan.

Di Indonesia, salah satu masalah dalam birokrasi terlihat dari lamanya proses perizinan yang harus dilalui oleh warga negara. Meskipun reformasi birokrasi telah dilakukan sebagai hasil dari perubahan cepat di berbagai bidang seperti ekonomi, sosial, dan politik, namun sayangnya, organisasi yang bertanggung jawab atas perubahan ini tidak selalu mengikuti dengan baik. Mereka dianggap lambat, kaku, terlalu berlebihan dalam prosedur, dan kompleks, yang telah menjadi budaya di dalam birokrasi Indonesia. Akibatnya, birokrasi menjadi semakin besar, boros, dan tidak efisien. Di sisi lain, dengan tumbuhnya tuntutan dari masyarakat dan persaingan global

⁵⁵ Rusdan. 2020. Peningkatan Kompetensi Aparatur Birokrasi Pemerintah Mewujudkan Birokrasi Yang Berkualitas. *sosialita*, 15(2): 24-34.

yang semakin ketat, pemerintah juga dinilai belum optimal dalam memberikan layanan perizinan yang berkualitas.⁵⁶

5. Klausula Eksenorasi

Hubungan hukum seringkali direkam dalam bentuk perjanjian tertulis antara pihak-pihak yang terlibat. Idealnya, perjanjian tersebut mencerminkan kesepakatan bersama tentang hak dan kewajiban masing-masing pihak secara adil. Akan tetapi, dalam praktiknya, terkadang perjanjian dibuat dengan klausul yang ditentukan oleh salah satu pihak secara sepihak untuk efisiensi dan kemudahan. Hal ini dapat berpotensi merugikan salah satu pihak. Dalam teori, jenis perjanjian seperti ini dikenal sebagai perjanjian standar atau kontrak baku, di mana klausulnya ditetapkan oleh pihak yang menawarkan barang atau jasa. Dalam kerangka hukum perjanjian, terdapat beberapa asas yang mengatur hubungan hukum, yang harus dipatuhi oleh pihak yang terlibat dalam perjanjian untuk memastikan terciptanya kepastian dan keadilan.⁵⁷

Pengertian klausula baku berdasarkan Pasal 1 angka 10 UUPK 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

⁵⁶ Pertiwi dan Tasya dalam Putri, AL. 2023. Pengaruh Reformasi Birokrasi Dalam Mempermudah Pelayanan Perizinan Penanaman Modal Di Daerah. *Jurnal JISIPOL Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung*, 7(1): 31-43

⁵⁷ Munggaran, S.I., Sudjana, dan Nugroho, B.D. 2019. Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian. *ACTA DIURNAL: Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan Fakultas Hukum Unpad*, 2(2): 187-199.

mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”⁵⁸ Pada pandangan awal, terkadang klausula baku bisa bertentangan dengan asas perjanjian yang mendasari kebebasan berkontrak. Kebebasan berkontrak merupakan prinsip yang esensial dalam mendukung kepentingan para pelaku ekonomi.⁵⁹

Klausula baku adalah bagian integral dari sebuah perjanjian dan ketika digunakan dalam sebuah perjanjian, perjanjian tersebut disebut sebagai perjanjian baku. Dalam perjanjian baku, terdapat klausula-klausula tertentu yang sering kali ditetapkan oleh pihak-pihak yang memiliki posisi yang lebih kuat. Tidak seimbanginya kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen yang mana kedudukan konsumen cenderung lebih lemah maka hal ini dapat mengakibatkan kerugian yang signifikan bagi pihak yang lebih lemah dan bahkan dapat memunculkan penyalahgunaan situasi.⁶⁰

Klausula baku dalam perjanjian standar dapat mengatur kewajiban yang harus dipenuhi oleh penerima barang atau jasa, namun juga mungkin mengandung klausula yang bertujuan untuk menghapus tanggung jawab dari pihak pembuat perjanjian atau pelaku usaha. Prinsip “*the privity of contract*” menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk melindungi konsumen, tetapi hal ini hanya berlaku jika terdapat hubungan kontraktual antara mereka. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan

⁵⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

⁵⁹ Simomara et al. dalam Sulistyaningrum, H.P., dan Afrilia, D. 2020. Klausula Baku Dalam Perspektif Asas Kebebasan Berkontrak Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Simbur Cahaya*, 27(1): 119-133

⁶⁰ Hulman Panjaitan. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara.

atas hal-hal yang tidak dijanjikan dalam perjanjian. Dengan kata lain, konsumen dapat mengajukan gugatan berdasarkan wanprestasi (pelanggaran kontrak). Namun, meskipun secara hukum kedua belah pihak dianggap setara, kenyataannya konsumen seringkali menjadi pihak yang lebih lemah dan dipengaruhi oleh keinginan pelaku usaha. Pelaku usaha dapat dengan sepihak menghapus kewajiban yang seharusnya mereka penuhi. Sehingga, ketika konsumen menuntut pelaku usaha atas kesalahan-kesalahan yang dianggap “kecil”, pelaku usaha dapat menggunakan argumen bahwa kesalahan tersebut tidak diatur dalam perjanjian.⁶¹

Klausula baku mengenai suatu perjanjian juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Terdapat pada Pasal 1 angka (10) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan definisi klausula baku, 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 konsumen.”⁶²

Banyaknya kasus perlindungan konsumen di Indonesia yang berkaitan dengan klausula baku, penting untuk memiliki undang-undang yang menjamin keamanan dan kenyamanan bagi konsumen. Meskipun

⁶¹ Ruslan dalam Munggaran, S.I., Sudjana, dan Nugroho, B.D. 2019. Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian. *ACTA DIURNAL: Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan Fakultas Hukum Unpad*, 2(2): 187-199.

⁶² Zakiyah dalam Yudityastri, A. dan Suraji. 2020. Klausula Baku Dalam Perjanjian Endorsement Dikaitkan Dengan Asas Kebebasan Berkontrak. *Jurnal Privat Law*, VIII (2): 165-172

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah dibentuk untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, masih banyak masyarakat yang tidak memanfaatkan hak-hak mereka sebagai konsumen. Sebagian besar masyarakat tidak peduli dengan perlindungan konsumen dan kurang memahami isi dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), meskipun sebenarnya mereka dilindungi oleh undang-undang tersebut.⁶³

Klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha seringkali menguntungkan pelaku usaha namun dapat memberatkan konsumen. Meskipun konsumen mungkin tidak setuju dengan klausula tersebut, mereka terkadang terpaksa menerimanya karena masih memerlukan barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Situasi ini dapat membuat konsumen merasa tidak memiliki pilihan dan secara tidak langsung melepaskan tanggung jawab jika terjadi kerugian atau kerusakan pada barang atau jasa yang mereka beli. Sebagai hasilnya, konsumen sering kali merasa rentan dan mungkin merasa dirugikan dalam kasus kehilangan atau kerusakan tersebut.⁶⁴

Klausula eksonerasi adalah ketentuan dalam perjanjian yang menetapkan syarat-syarat untuk menghilangkan atau mengurangi tanggung jawab seseorang dalam menjalankan kewajiban perjanjian

⁶³ S. Putri, M.A. 2020. Klausula Baku Dalam Suatu Perjanjian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Gagasan Hukum*, 02(02): 122-134

⁶⁴ Sulistyaningrum, H.P., dan Afrilia, D. 2020. Klausula Baku Dalam Perspektif Asas Kebebasan Berkontrak Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Simbur Cahaya*, 27(1): 119-133

tersebut.⁶⁵ Klausula eksonerasi dalam perjanjian baku sering memindahkan beban tanggung jawab dari pembuat perjanjian ke pihak lain. Namun, jika terjadi kerugian di kemudian hari, para pihak yang seharusnya bertanggung jawab tetap harus menanggungnya, karena klausula eksonerasi semacam ini dilarang oleh undang-undang.⁶⁶ Klausula eksonerasi adalah ketentuan yang berfungsi untuk menghapus atau membatasi tanggung jawab yang seharusnya ditanggung oleh penjual atau pelaku usaha. Klausula ini membatasi tanggung jawab pelaku usaha terhadap kelalaian dan risiko yang seharusnya ditanggung oleh mereka.⁶⁷

Adanya klausula eksonerasi dalam perjanjian baku membuat pelaku usaha memiliki posisi yang lebih dominan dibandingkan dengan konsumen. Secara teoritis, klausula eksonerasi perlu dikaji ulang karena meskipun memberikan manfaat bagi transaksi bisnis, juga dapat berdampak negatif pada iklim ekonomi, terutama merugikan kepentingan konsumen yang tidak dapat menyatakan kehendaknya secara bebas karena harus mengikuti klausul-klausul yang telah ditetapkan dalam perjanjian baku.⁶⁸

⁶⁵ Budiman, D. (2024). Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap Perjanjian Baku Bermuatan Klausula Eksonerasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1): 1218-1226.

⁶⁶ Hidayat, M. S. (2020). Penyalahgunaan Klausula Eksonerasi Yang Merugikan Konsumen. *Jurnal Juristic*, 1(01): 107.

⁶⁷ Rachmaniyah S. dan Wahyoeno D. 2022. Perjanjian Baku Yang Memuat Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 2(2): 714-724

⁶⁸ Hidayat A. 2018. Kekuatan Mengikat Klausul Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Dihubungkan Dengan Asas Kebebasan Berkontrak. *Syar Hukum Jurnal Ilmu Hukum*, 16(2): 124 – 136

6. Parkir

Parkir adalah memangkalkan atau menempatkan dengan memberhentikan kendaraan angkutan orang/barang (bermotor/tidak bermotor) pada suatu tempat parkir dalam jangka waktu tertentu.⁶⁹ Pengertian lainnya, parkir adalah kondisi di mana kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk sementara waktu dan ditinggalkan oleh pengemudinya.⁷⁰ Parkir juga didefinisikan dengan menempatkan kendaraan di suatu lokasi atau area untuk jangka waktu tertentu. Secara sederhana, kebutuhan parkir diartikan sebagai kebutuhan akan ruang untuk memarkir sejumlah kendaraan selama periode waktu tertentu.⁷¹

Dalam pengertian lain, parkir adalah kegiatan menghentikan atau menyimpan kendaraan bermotor di lokasi yang telah disediakan. Parkir merupakan elemen penting dalam transportasi dan tidak bisa dianggap remeh. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa kendaraan tidak mungkin terus bergerak tanpa berhenti.⁷² Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa parkir adalah suatu kondisi memberhentikan kendaraan dengan periode waktu tertentu.

⁶⁹ Peraturan Pemerintah Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 1998 *dalam* Oktaviani, R., Nazwirman, N., Djamaludin, D., & Windyasari, V. S. (2020). Aplikasi Sistem Parkir Kendaraan Bermotor Menggunakan Teknologi Radio Frequency Identification (RFID) Di Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang. *Jurnal Ilmiah Fakultas Teknik*, 1(2): 96-103.

⁷⁰ Sugiyanto dan Gunarto *dalam* Alhakim, A., & MY, O. S. (2021). Analisis Penegakan Hukum Terhadap Pungutan Liar Oleh Juru Parkir Di Kota Batam, Indonesia. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(3): 267-276.

⁷¹ Warpani *dalam* Samuel, Y., Erwan, K., Azwansyah, H. 2021. Kajian Kebutuhan Dan Sistem Perparkiran Di Pasar Pemangkat Kabupaten Sambas. *JeLAST : Jurnal Teknik Kelautan , PWK , Sipil, dan Tambang*, 8(1)

⁷² Setyadi *dalam* Suryadarmawan, IGAG., Sukawati, NKSA., Giri, IKS., et al. 2021. Perencanaan Karakteristik Ruang Parkir Kendaraan Pada Sma (Slua) Saraswati 1 Denpasar. *Jurnal Ilmiah Kurva Teknik*, 10(1): 55-61

Menurut Pasal 1 angka (15) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, parkir adalah "keadaan kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya." Definisi lain tentang parkir adalah kondisi di mana kendaraan berhenti sementara, seperti untuk menurunkan muatan, atau berhenti untuk waktu yang cukup lama.⁷³

Parkir adalah tempat di mana kendaraan berhenti sementara. Di lokasi umum seperti pusat perbelanjaan, kantor, bandara, rumah sakit, dan fasilitas publik lainnya, kebutuhan akan ruang parkir sangat penting. Kekurangan ruang parkir di area aktivitas padat bisa menimbulkan banyak masalah. Banyak orang masih enggan menggunakan transportasi umum dan lebih memilih kendaraan pribadi. Padahal, penggunaan transportasi umum bisa mengurangi kemacetan. Ketika masyarakat menggunakan kendaraan pribadi, mereka memerlukan tempat parkir, namun ruang parkir terbatas, baik sekarang maupun di masa depan.⁷⁴ Saat ini, dengan bertambahnya aktivitas manusia, maka kebutuhan dan peningkatan standar hidup semakin meningkat pula.

“Claimed that population growth and increasing living standards of people are the major causes for the rise in the number of cars in the cities. Due to the affordable price of small city cars and free or nominal charges for parking, most people prefer to travel by private cars over public transit. New developments like multi-level parking systems provide

⁷³ Pasal 1 Angka 15 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009

⁷⁴ Nainggolan, T.H., Sebayang, N., Henrique, N.G.D.J., et al. 2021. Analisis Karakteristik Parkirkendaraan Padaarea Parkir Rsud Dr. Mohamad Saleh Kota Probolinggo. *JURNAL SONDIR*, 5(2): 79-86

ample space as offstreet parking scheme with subsidized parking fees."⁷⁵

Artinya, peningkatan jumlah mobil di perkotaan diakibatkan oleh pertumbuhan penduduk dan peningkatan standar hidup masyarakat. Mobil diparkirkan dengan harga terjangkau serta parkir gratis atau dengan biaya nominal menjadi pilihan utama bagi banyak orang, dibandingkan dengan menggunakan angkutan umum. Pengembangan baru seperti sistem parkir bertingkat menyediakan ruang parkir yang luas, serupa dengan skema parkir off-street dengan subsidi biaya parkir.⁷⁶

Parkir merupakan ketika kendaraan berhenti di lokasi tertentu, baik itu ditandai dengan rambu atau tidak, namun bukan hanya untuk keperluan menaikkan atau menurunkan barang atau orang.⁷⁷ Fasilitas parkir adalah salah satu infrastruktur transportasi yang sangat penting dalam sistem transportasi perkotaan. Fasilitas ini mendukung akses ke area tertentu, sehingga harus digunakan secara efisien untuk memastikan lalu lintas yang tertib, aman, dan lancar. Pengguna tempat parkir mengharapkan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan dalam mencapai tujuan di area tersebut.⁷⁸

⁷⁵ Shen *dalam* Parmar, J., Das, P., dan Dave, S.M. 2020. Study on demand and characteristics of parking system in urban areas: A review. *J. Traffic Transp. Eng. (Engl. Ed.)*, 7(1): 111-124.

⁷⁶ *Ibid.*

⁷⁷ Abubakar *dalam* Pamungkas, T.H., Saputra, A.I., Phiton, S.J. 2022. Analisis Karakteristik Dan Kebutuhan Parkir Di Pasar Badung Baru. *Jurnal Teknik Gradien*, 14(01): 14 – 24

⁷⁸ Wahab, W., Roza, A., dan Ramadhan, M.I. 2023. Analisis Kinerja Ruang Parkir Rumah Sakit Tentara (RST) Kota Solok. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Sipil*, 20(1): 81-90

7. Karcis Parkir

Karcis adalah dokumen cetak yang menjadi bukti perjanjian antara penumpang dan pengangkut dalam layanan transportasi laut, darat, atau udara. Karcis mencakup hak penumpang untuk menggunakan layanan tersebut sesuai dengan perjanjian pengangkutan.⁷⁹ Menurut Darsono, pengertian karcis/tiket adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh maskapai penerbangan adalah kontrak tertulis yang mencakup ketentuan yang harus dipatuhi oleh penumpang selama menggunakan layanan. Penerbangan, serta informasi penerbangan penumpang yang berlaku untuk jangka waktu tertentu.⁸⁰

Karcis parkir merupakan dokumen atau tanda bukti layanan parkir yang diberikan kepada pengemudi saat memarkir kendaraannya. Karcis ini diperoleh dari juru parkir, mesin parkir, atau petugas di pos parkir. Pada karcis tersebut tercantum waktu masuk ke area parkir dan nomor kendaraan.⁸¹

⁷⁹ Manurung, I.S. 2022. Analisis Perjanjian Pengangkutan di Karcis Kapal Ferry Penumpang Rute Tanjungpinang-Batam. *Skripsi*. : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

⁸⁰ Darsono dalam Siswanto E. dan Rohman B.A.2019. Sistem Informasi Pembayaran Tiket pada The Sea Pantai Cahaya Menggunakan Metode *Simple Additive Weighting*. *Walisongo Journal of Information Technology*, 1(1):25-34

⁸¹ Pratama A.Y. 2023. Perlindungan Hukum Terhadap Pemakai Jasa Parkir Atas Pencantuman Klausula Baku. *Skripsi*. Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang

B. Kerangka Pemikiran

Fenomena yang saat ini banyak terjadi di tempat umum yaitu maraknya kehilangan barang atau kendaraan di tempat penyedia jasa layanan parkir. Kehilangan barang atau kendaraan yang dialami oleh konsumen sering kali dihiraukan oleh pihak penyedia layanan parkir. Hal tersebut menjadi sebuah fenomena yang membingungkan bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak penyedia layanan parkir karena terdapat ketidakpastian hukum dalam kejadian tersebut. Pihak pengelola penyedia jasa layanan parkir mengalihkan tanggung jawab dengan berlindung di bawah tercantumnya klausula eksenorasi yang terdapat pada karcis parkir yang di buat tanpa adanya kesepakatan dengan konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, maka muncullah pertanyaan-pertanyaan atau keraguan pada pencantuman klausula eksenorasi pada karcis parkir tersebut. Timbul pertanyaan siapakah yang seharusnya bertanggung jawab atas terjadinya hal tersebut dan bagaimana keabsahan mengenai keabsahan klausula eksonerasi yang tercantum pada karcis parkir di wilayah Kota Madiun yang mengikat kosumen berdasarkan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen.

Penelitian ini memfokuskan pada perlindungan hukum konsumen. Perlindungan Hukum menurut Raharjo (2000), tentang Perlindungan Hukum Perlindungan hukum adalah tindakan melindungi hak asasi

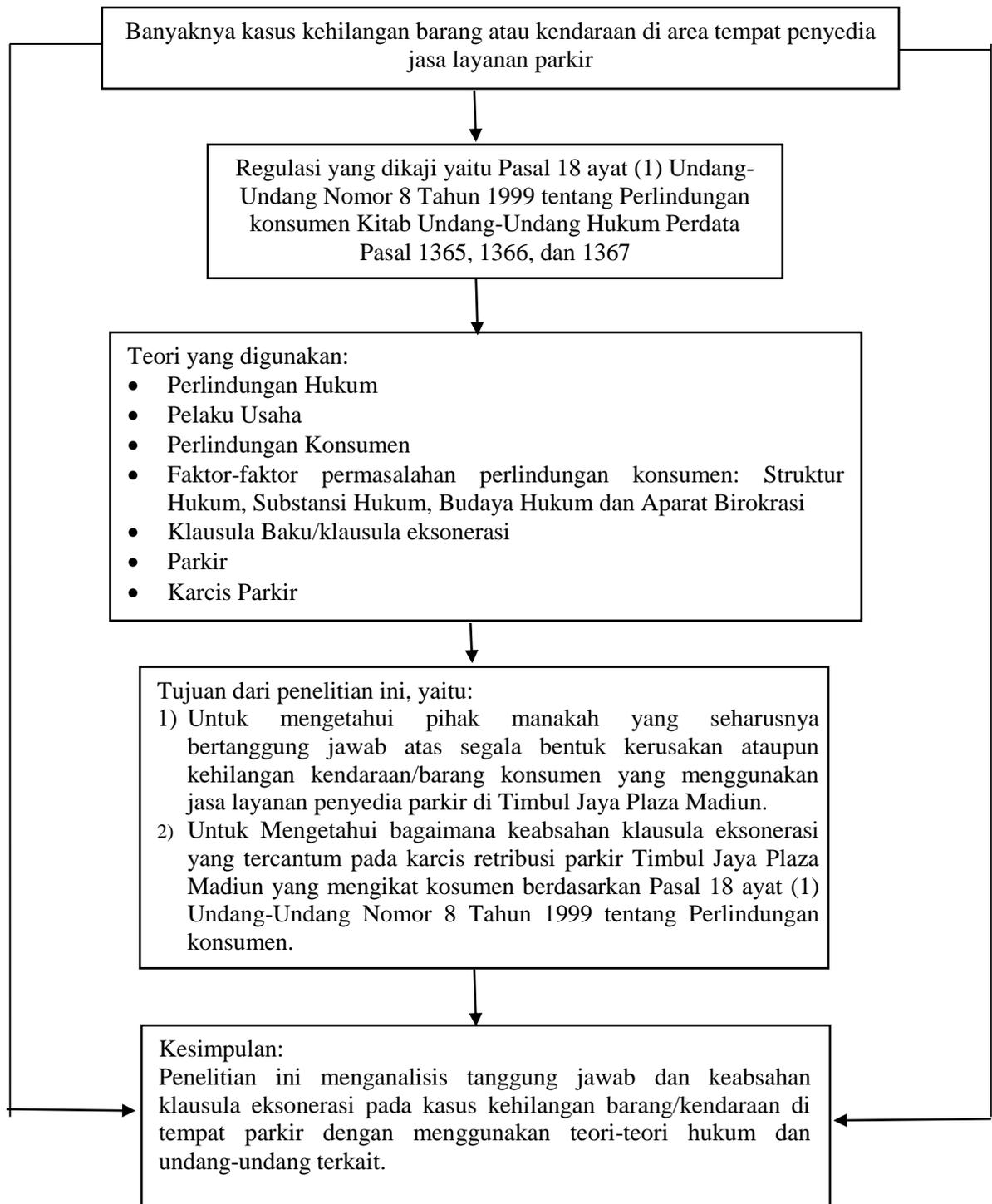
manusia yang telah dirugikan oleh pihak lain, sehingga masyarakat dapat menikmati hak-hak yang dijamin oleh undang-undang. Dalam penelitian ini, juga meneliti mulai dari pelaku usaha, konsumen, dan pihak-pihak yang terlibat. Ketentuan mengenai pelaku usaha terdapat pada ketentuan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 angka (3) mengenai definisi pelaku usaha, Pasal 6 mengenai hak pelaku usaha, Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha, dan Pasal 8 mengenai ketentuan pelarangan pelaku usaha dalam memproduksi dan/atau mengedarkan barang dan/atau jasa. Selanjutnya, mengenai perlindungan konsumen diatur dalam ketentuan umum Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai pengertian Perlindungan Konsumen, Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai asas perlindungan konsumen, Pasal 4 dan 5 mengenai hak dan kewajiban konsumen.

Dalam penegakan perlindungan konsumen menurut Friedman *dalam* Sinaga dan Sulisrudatin (2015), terdapat faktor-faktor permasalahan perlindungan konsumen yang meliputi Struktur Hukum, Substansi Hukum, Budaya Hukum dan Aparat Birokrasi. Permasalahan pada penelitian ini disebabkan karena adanya klausula baku/klausula eksonerasi yang menjadi fokus untuk diteliti. Klausula baku/klausula eksonerasi diatur dalam Ketentuan Undang-Undang Pasal 1 angka (10) tentang Perlindungan Konsumen.

Klausula baku/klausula eksonerasi sering ditemui pada karcis parkir. Pengertian parkir tertera pada Ketentuan Undang-Undang Pasal 1

angka (15) tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengenai Parkir. Sedangkan pengertian karcis parkir menurut Pratama (2023), Karcis parkir adalah dokumen atau bukti layanan parkir yang diterima pengemudi saat memarkir kendaraannya. Dokumen ini mencantumkan waktu masuk ke area parkir dan nomor kendaraan.

Ketidakpastian hukum mengakibatkan perlunya pengawasan hukum agar keadilan dapat ditegakkan dalam kasus atau fenomena yang terjadi akibat dicantumkannya klausula eksensorasi tersebut. Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen juga digunakan dalam menjawab keraguan yang dapat melindungi dan menghindari kerugian pada konsumen. Penjelasan tersebut digambarkan dalam kerangka pemikiran agar lebih jelas, adapun bagan kerangka pemikiran sebagai berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

C. Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dibahas adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nomor	Judul Penelitian dan Penulis	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang
1.	Akibat Hukum Terhadap Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku (Dauri, Jayanti, R.D., Waliyyatunnisa, N., 2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Tujuan penelitian terdahulu adalah untuk “meneliti dampak atau akibat hukum dalam penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku pada pembukaan rekening tabungan yang dilakukan oleh Bank.” - Objek penelitian terdahulu ini adalah pelaku usaha jasa keuangan 	<ul style="list-style-type: none"> - Tujuan penelitian sekarang adalah untuk mengetahui keabsahan klausula eksonerasi yang tercantum pada karcis parkir di wilayah Kota Madiun yang mengikat kosumen berdasarkan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen - Objek penelitian ini adalah pihak penyedia jasa layanan parkir di wilayah Kota Madiun
2.	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Laundry pada Perjanjian Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Riswayana, D., Zakiran, A.H., 2023)	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian terdahulu ini memiliki tujuan yaitu untuk “mengetahui pertanggungjawabannya Pelaku Usaha jasa laundry yang memberlakukan perjanjian baku yang mengandung syarat eksonerasi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” - Objek penelitian ini yaitu pelaku usaha jasa laundry 	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian sekarang ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui pihak manakah yang seharusnya bertanggung jawab atas segala bentuk kerusakan ataupun kehilangan kendaraan/barang konsumen yang menggunakan jasa layanan penyedia parkir di wilayah Kota Madiun. - Objek penelitian ini adalah pihak penyedia jasa layanan parkir di wilayah Kota Madiun
3.	Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian terdahulu ini bertujuan untuk “mengkaji klausula eksonerasi dalam 	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian sekarang ini bertujuan untuk mengetahui keabsahan klausula eksonerasi yang

<p>Kemitraan Antara PT Tokopedia Dengan Mitra Tokopedia Kaitannya Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Pihak Mitra Tokopedia Berdasarkan Asas Keseimbangan (Sebayang, A.Z.L., <i>Skripsi</i>. 2021)</p>	<p>perjanjian parkir termasuk perbuatan melawan hukum dan tanggung jawab perdata PT Securindo Packatama Indonesia.” - Objek penelitian ini yaitu putusan MA Nomor 2078k/pdt/2009</p>	<p>tercantum pada karcis parkir di wilayah Kota Madiun yang mengikat kosumen berdasarkan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen - Objek penelitian ini adalah pihak penyedia jasa layanan parkir di wilayah Kota Madiun</p>
<p>4. Tanggung jawab PT Indonesia Airasia terhadap klausula eksonerasi jadwal penerbangan dalam perjanjian pelayanan penerbangan berdasarkan undang-undang nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan (Kasus Putusan Nomor 1391K/Pdt/2011) (Rosida, L.S., <i>Skripsi</i>. 2019)</p>	<p>- Penelitian terdahulu ini di dalamnya “mendeskripsikan dan mengkaji permasalahan mengenai apa saja bentuk klausula eksonerasi dalam perjanjian penerbangan Indonesia dan bagaimana pelaksanaan tanggungjawab PT Indonesia Air Asia terhadap klausula eksonerasi dalam tiket penerbangan (Studi Kasus Putusan Nomor 1391 K/Pdt/2011).</p>	<p>- Penelitian sekarang ini bertujuan untuk mengetahui keabsahan klausula eksonerasi yang tercantum pada karcis parkir di wilayah Kota Madiun yang mengikat kosumen berdasarkan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dan mengetahui pihak manakah yang seharusnya bertanggung jawab atas segala bentuk kerusakan ataupun kehilangan kendaraan/barang konsumen yang menggunakan jasa layanan penyedia parkir di wilayah Kota Madiun. - Objek penelitian ini adalah pihak penyedia jasa layanan parkir di wilayah Kota Madiun.</p>

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah diuraikan diatas, hipotesis dari penelitian ini adalah diduga terdapat ketidakpastian hukum antara perjanjian baku yang terdapat di karcis parkir di wilayah Kota Madiun dengan ketentuan pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang seharusnya tidak menimbulkan kerugian terhadap konsumen sebagai pihak pengguna layanan jasa parkir yang disediakan oleh pihak pengelola.