

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI
KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA BAKU
YANG MERUGIKAN DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999¹**

Oleh: Sindy Ch. Sondakh²

ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi Konsumen yang dirugikan akibat Klausula Baku dan bagaimana tanggung jawab Pelaku Usaha terhadap Klausula Baku yang mengakibatkan kerugian bagi Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dan dapat disimpulkan, bahwa: 1. Perlindungan hukum terhadap konsumen terwujud dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Konsumen yang diunifikasikan sebagai peraturan yang mengatur serta melindungi hak-hak konsumen. 2. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat pencantuman klausula baku yang merugikan, yaitu tanggung jawab perdata dan tanggung jawab pidana.

Kata kunci: Konsumen, Klausula Baku.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Lebih-lebih jika produk yang di hasilkan oleh produsen merupakan jenis produk yang terbatas, produsen dapat menyalahgunakan posisinya yang monopolis tersebut. Hal itu tentu saja akan

merugikan konsumen.³Perlindungan konsumen adalah jaminan yang seharusnya di dapatkan oleh para konsumen atas setiap produk yang di tawarkan dari produsen atau pelaku usaha. Dalam beberapa kasus banyak ditemukan pelanggaran-pelanggaran yang merugikan konsumen yang tentunya berkaitan dengan pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen contohnya : sering kita temui, apabila membeli suatu barang terdapat pada nota/faktur/kwitansinya, suatu pernyataan yang berbunyi : “Barang yang sudah dibeli, tidak dapat di tukar atau dikembalikan” pernyataan klausula baku ini tentu saja sangat merugikan konsumen, apabila ternyata barang yang di beli tersebut dalam keadaan rusak,tidak berfungsi sebagaimana mestinya atau kondisi barang tidak sesuai dengan apa yang di janjikan, karena adanya pernyataan tersebut, pelaku usaha merasa berhak menolak pengembalian barang, ataupun melakukan penggantian. Hal ini tentu sangat jelas melanggar UUPK pasal 18 ayat 1 (b).

Menurut Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 18 ayat 1 huruf (a) dan (b) menjelaskan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dan menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.⁴ Sehubungan dengan kasus di atas tersebut sangat jelas dilihat bahwa pelaku usaha mengalihkan tanggung

¹ Artikel Skripsi.

² NIM 100711474. Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, Manado.

³ Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta 2013, Halaman 1

⁴ Pasal 18 ayat 1 huruf (a) dan (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

jawabnya kepada konsumen. Konsumen seharusnya dilindungi haknya untuk menghindari sikap negatif pelaku usaha terhadap konsumen karena sudah banyak kasus-kasus yang merugikan konsumen. UUPK pasal 4 huruf (a) dan (b) menuliskan bahwa hak konsumen adalah Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan.⁵ Undang-undang perlindungan konsumen memang telah ada namun dalam proses pelaksanaan atau aplikasi dari undang-undang itu sendiri belum maksimal atau dengan kata lain peraturan yang ada dalam undang-undang tidak sesuai dengan kenyataan. Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas tercapai.⁶

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang akan di tuangkan kedalam skripsi yang berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Yang Merugikan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen"

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Akibat Klausula Baku ?
2. Bagaimana Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Klausula Baku Yang Mengakibatkan Kerugian Bagi Konsumen?

C. Metode Penelitian

Dalam suatu penelitian hukum merupakan suatu keharusan untuk menggunakan suatu metode penelitian agar lebih mudah dalam hal penyusunannya. Penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka atau data-data sekunder belaka, dapat dinamakan penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan.

PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Akibat Klausula Baku.

Di dalam Bab V tentang ketentuan Pencantuman Klausula Baku yang hanya terdiri dari satu pasal, yaitu Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen. Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen tersebut secara prinsip mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang membuat perjanjian baku dan atau mencantumkan klausula baku. Dalam perjanjian yang dibuat olehnya. Pasal 18 ayat 1 UU Perlindungan Konsumen mengatur larangan pencantuman klausula baku, dan Pasal 18 ayat 2 mengatur "bentuk" atau format, serta penulisan perjanjian baku yang dilarang. Klausula baku merupakan aturan sepihak dalam kuitansi, faktur/bon, perjanjian, atau dokumen lainnya dalam transaksi jual beli yang sangat merugikan konsumen. Adanya klausula baku menyebabkan posisi konsumen sangat lemah dibandingkan

⁵ Pasal 4 huruf (a) dan (b) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁶ Celina T. S. kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Malang 2008, halaman 1.

dengan pelaku usaha.⁷ Pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha bukan saja terhadap produk-produk atau hasil produksi mereka tetapi juga pelanggaran terhadap hak-hak yang berkaitan dengan kepatutan atau kepatutan yang seharusnya merupakan tanggung jawab mereka, tetapi tanggung jawab tersebut, malah dibebankan kepada konsumen, seperti pada klausula baku yang merugikan konsumen. Dalam upaya melindungi hak-hak konsumen, pemerintah telah menetapkan UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Salah satu maksud diterbitkannya undang-undang ini adalah untuk menghindari konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Hal ini dapat disimak dalam bagian penjelasan umum. Pada bagian penjelasan umum tersebut, ternyata pembuat undang-undang telah mengidentifikasi perjanjian standar sebagai bagian dari persoalan konsumen yang dapat melemahkan posisi konsumen. Oleh karena itu sudah seyogyanya UU perlindungan konsumen mengatur mengenai penggunaan perjanjian standar beserta klausula bakunya.⁸

Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 52, lembaga yang diberikan wewenang untuk melakukan pengawasan adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang kemudian disingkat dengan BPSK. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan

menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen (Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). BPSK melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha, mengingat mulai banyaknya digunakan perjanjian baku dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen serta adanya kemungkinan kerugian yang akan ditimbulkan terhadap konsumen jika pencantuman klausula baku ini tidak diawasi dalam prakteknya. Selain itu Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen bersama-sama dengan Pemerintah dan BPSK.

Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, tugas LPKSM meliputi kegiatan :

- a) menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa,
- b) memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya,
- c) melakukan kerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen,
- d) membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan/pengaduan konsumen, melakukan pengawasan bersama Pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.⁹

Dari ketentuan tersebut di atas, jelas bahwa peran LPKSM sangat penting khususnya perlindungan konsumen terhadap pencantuman klausula baku yang merugikan oleh pelaku usaha, yaitu dengan

⁷ Direktorat Perlindungan Konsumen, Departemen Perdagangan Republik Indonesia, "*Klausula Baku*", artikel diunduh dari situs www.pkditjenpdn.depdag.go.id/index.php?page=baku,

⁸ <http://epujiono.blogspot.com/2012/02/penggunaan-klausula-baku-dalam-kontrak.html>

⁹ Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

melakukan pencegahan melalui sosialisasi yang berkaitan dengan pendidikan dan dan nasihat terhadap konsumen serta bekerja sama dengan BPSK dan Pemerintah dalam mengawasi terjadinya pelanggaran hak konsumen khususnya pada pencantuman klausula baku yang merugikan. Selain itu Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dibentuk sebagai upaya untuk mengembangkan perlindungan konsumen¹⁰, khususnya tentang pengaturan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, dan pengaturan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen.¹¹ dalam Pasal 34 huruf f menyatakan “menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha”¹²

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka terhadap pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen merupakan tanggung jawab BPKN dalam mengawasi serta tindakan secara administrasi hukum terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran hak konsumen melalui pencantuman klausula baku. Peran serta pihak kepolisian, kejaksaan, bahkan hakim sangat diperlukan ketika permasalahan pencantuman klausula baku ini mengarah ke rana hukum yang melibatkan para penegak hukum tersebut untuk bertindak. Polisi atau penyidik biasanya akan melakukan penyidikan ketika ada laporan atau pengaduan dari pihak yang dirugikan dan dalam proses beracara dalam perkara pidana, diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana.

Selain itu dalam penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat dilakukan melalui pengadilan umum (Perdata, Pidana serta

Tata Usaha Negara) peran serta para penegak hukum tersebut di atas sangat diperlukan agar dalam upaya perlindungan konsumen khususnya pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen dapat ditegakkan.

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Klausula Baku Yang Mengakibatkan Kerugian Bagi Konsumen.

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memuat tanggung jawab yang dibebankan terhadap pelaku usaha, yaitu :

- “1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan/diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis/setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.”¹³

¹⁰Ahmadi Miru dan Sutarmanto Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta 2011, hal 195

¹¹*ibid*

¹² Pasal 34 Huruf f UUPK

¹³ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Suatu klausula baku yang melanggar Pasal 18 ayat (1) dan (2) dapat dinyatakan batal demi hukum karena perbuatan tersebut tidak menganut asas kepatutan dengan mengalihkan tanggung jawab, memutar balikkan keadaan, penipuan, mengatur sesuatu hal yang kurang/tidak jelas dan terdapat unsur paksaan dan penyalhgunaan keadaan. Tanggung jawab yang dapat dibebankan kepada pelaku usaha apabila menggunakan klausula baku yang merugikan konsumen, dijelaskan sebagai berikut :

1. Tanggung Jawab Perdata

Tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa dari pelaku usaha. Perjanjian atau kontrak yang diadakan antara pelaku usaha dengan konsumen disebut dengan perjanjian/kontrak standar/baku. Di dalam hukum perdata telah diatur tentang ganti rugi akibat perbuatan melawan hukum. Dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) disebutkan bahwa: "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut".¹⁴

Dalam Pasal 18 ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999, menjelaskan bahwa "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." Oleh karena itu semua klausula baku yang mengakibatkan kerugian dengan melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) dan (2), maka kepada pelaku usaha dapat dibebankan

pembayaran ganti rugi berdasarkan perbuatan melawan hukum.

Bedasarkan tujuan penuntutan dalam hal terjadi perbuatan melawan hukum, biasanya seseorang (konsumen) yang dirugikan berhak meminta ganti rugi atau pengembalian keadaan seperti semula atau (batal demi hukum). Suatu contoh klausula baku yang merugikan, misalnya di supermarket, banyak kita temui klausula baku yang merugikan yaitu "Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukar lagi". Nah dari klausula baku ini jelas bahwa posisi konsumen dirugikan, karena apabila dalam transaksi jual beli tersebut, contoh saja membeli mesin cuci, memang pasti ketika kita membelinya kita harus melihat atau mengamati keadaannya apabila terdapat kekurangan (kerusakan), maka dapat ditukar dengan yang lain. Tapi coba seandainya yang membeli itu adalah orang yang masih kurang mengerti atau tahu tentang kondisi barang tersebut atau walaupun orang yang sudah paham namun secara kasat mata kita tidak dapat melihat kekurangannya (cacat tersembunyi), sehingga atas cacat tersembunyi tersebut membuat mesin cuci tersebut dalam waktu singkat tidak dapat digunakan atau belum sempat digunakan, barang tersebut sudah rusak. Ini jelas sekali sangat merugikan konsumen, contoh yang lebih sederhana saja ketika kita membeli baju di suatu pusat perbelanjaan, kita membeli baju yang mungkin sebelum kita mengambilnya kita telah memeriksanya terlebih dahulu apakah ada kekurangannya atau tidak, namun setelah sampai dirumah ketika kita hendak mencoba baju tersebut ternyata pada bagian ketiak baju tersebut sobek. Mungkin secara kasat mata pembeli tidak melihatnya, dan jelas pembeli tersebut harus mendapat perlindungan apabila barang tersebut tidak dapat dikembalikan akibat klausula baku dari perusahaan.

Dari contoh di atas jelas sekali bahwa pelaku usaha mengalihkan tanggung jawab

¹⁴R. Subekti dan R. Tjitiosudibio, 1983, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Pradnya Paramita, Jakarta, hal.310.

khususnya tanggung jawab produk. Atas perbuatan tersebut secara keperdataan Undang-Undang perlindungan konsumen mengatur bahwa pelaku bertanggung jawab dengan menyatakan klausula tersebut batal demi hukum (Pasal 18 ayat 3 UUPK) dan diwajibkan untuk memperbaharui atau menyesuaikannya. Serta kepada pelaku dibebankan untuk pembayaran ganti rugi atas produk yang dibelikonsumen yang mengandung cacat kelihatan ataupun cacat tersembunyi.

Ganti rugi berupa pembayaran sejumlah uang yang telah dikeluarkan dalam pembelian barang tersebut bahkan juga sampai biaya transportasi yang digunakan pada pengangkutan barang tersebut (kerugian materil nyata) serta diberikan kemungkinan biaya immateril, yaitu biaya atau ogkos lelah.

Dalam UUPK tidak diatur berapa besar jumlah uang ganti rugi untuk sanksi perdata, karena ganti ruginya tergantung jumlah kerugian nyata yang telah dikeluarkan dan ganti rugi tersebut dapat dilaksanakan apabila ada persetujuan ataupun adanya suatu putusan pejabat terkait, ataupun pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.

2. Tanggung Jawab Pidana

Di dalam Pasal 61 – Pasal 63 UUPK mengatur mengenai sanksi pidana. Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya. Dalam pembahasan ini secara khusus penulis menegaskan mengenai sanksi pidana terhadap pelaku usaha yang menetapkan klausula baku yang merugikan konsumen. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun ataupun denda

paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 UUPK, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. pencabutan izin usaha.¹⁵

Selain sanksi pidana yang diatur dalam UUPK, penulis menambahkan Pasal KUHP yang bisa saja dilanggar oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya yang merugikan konsumen khususnya berkaitan dengan pencamtuman klausula baku yaitu : Pasal 383 KUHPidana “diancam dengan pidana penjara paling lama satu tahun empat bulan, seorang penjual yang berbuat curang terhadap pembeli,¹⁶

- a. Sengaja menyerahkan barang lain daripada yang ditunjuk untuk dibeli.
- b. Mengenai jenis keadaan atau banyaknya barang yang diserahkan dengan menggunakan tipu muslihat

PENUTUP

Kesimpulan

1. Pelindungan hukum terhadap konsumen terwujud dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Konsumen yang diunivikasikan sebagai peraturan yang mengatur serta melindungi hak-hak konsumen. Serta peran penegak hukum baik pemerintah serta lembaga-lembaga terkait lainnya seperti :

¹⁵ Pasal 62 UUPK

¹⁶ Pasal 383 KUHPidana

- a. BPSK melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha, mengingat mulai banyaknya digunakan perjanjian baku dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen serta adanya kemungkinan kerugian yang akan ditimbulkan terhadap konsumen jika pencantuman klausula baku ini tidak diawasi dalam prakteknya.
 - b. LPSKM merupakan lembaga non pemerintahan yang bersama-sama dengan pemerintah dan BPSK dalam mengawasi perlindungan konsumen.
 - c. BPKN merupakan lembaga yang bertugas menerima laporan konsumen berkaitan dengan pelanggaran hak konsumen khususnya pelanggaran pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen, serta melakukan pengawasan bersama dengan pemerintah dan lembaga terkait lainnya dalam upaya perlindungan konsumen.
2. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat pencantuman klausula baku yang merugikan, yaitu : Tanggung jawab perdata yaitu Pasal 18 ayat 3 dan 4. Tanggung jawab pidana Pasal 62 UUPK, Pasal 63 UUPK.

Saran

Bagi pelaku usaha agar kiranya lebih jujur dan harus beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya terutama bagi pencantuman klausula baku agar tidak boleh melanggar hak-hak konsumen terlebih pada umumnya tidak boleh melanggar hukum.

Bagi konsumen agar lebih teliti dalam melakukan transaksi dengan pelaku usaha agar tidak dapat dibodohi dan dirugikan dalam hal ini oleh pencantuman klausula baku. Dan apabila dalam hal ini konsumen dirugikan kiranya dapat

melaporkan pelaku usaha kepada badan atau instansi yang berwenang untuk diproses lebih lanjut apabila sebelumnya telah mengadakan negosiasi atau penyelesaian secara damai/kekeluargaan dengan pelaku usaha.

Bagi pemerintah dan badan/pejabat terkait agar lebih konsisten dan tegas lagi dalam melakukan perlindungan hukum yaitu dalam tindakan pencegahan, pengawasan, dan penegakkan terhadap perbuatan pelaku usaha khususnya pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen, agar dapat segera meminimalisir bahkan selebihnya dapat meniadakan pencantuman klausula baku serta dapat memberantas para pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta 2013
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta 2011
- Andi Hamzah, *Asas-Asas Hukum Pidana*, Rineka Cipta, Jakarta 2004
- Christine S. T. Kansil, *Modul Hukum Perdata*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta 2006, hal 2003
- Djaja S. Meliala, *Perkembangan Hukum Perdata Tentang Benda Dan Hukum Perikatan*, Nuansa Aulia, Bandung 2008, hal 97
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi., *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta 2013
- Ricardo Simanjuntak, *Hukum Kontrak Teknik Perancangan Kontrak Bisnis*, PT. Gramedia, Jakarta 2006
- R. Subekti dan R. Tjitosedibio, 1983, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Pradnya Paramita, Jakarta 2004

Wirjono Prodjodikoro, **Asas-Asas Hukum Pidana Di Indonesia**, Refika Aditama, Bandung 2009

Soerjono Soekanto, **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum**, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta 2004, halaman 7

Nitisusanthro, Mulyadi. **Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan**. Alfabeta. Bandung 2012.

Munir Fuady (1999), dikutip oleh Made Suryana dan Hj. Rina Suwasti dalam Artikel yang berjudul "**Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Perjanjian Baku**"

Jesica Tambuwun, *skripsi yang berjudul "Peranan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran Makanan Kadaluwarsa*. Universitas Sam Ratulangi Manado 2014.

Direktorat Perlindungan Konsumen, Departemen Perdagangan Republik Indonesia, "**Klausula Baku**", artikel diunduh dari situs www.pkditjenpdn.depdag.go.id/index.php?page=baku, <http://epujiono.blogspot.com/2012/02/penggunaan-klausula-baku-dalam-kontrak.html>

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

KUH Perdata

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

KUHPidana

id.wikipedia.org/wiki/Perjanjian

<http://jucticeforall.blogspot.com/2012/04/perjanjian-klausula-baku-menjerat.html>

http://id.wikipedia.org/wiki/Klausula_Baku

<http://epujiono.blogspot.com/2012/02/penggunaan-klausula-baku-dalam-kontrak.html>

<http://elibrary.ub.ac.id/bitstream/123456789/20419/1/Penyelesaian-Sengketa-Klausula-Baku-%28Pengenaan-Denda-dan-Penarikan-Barang-Jaminan%29->

Pada-Sewa-Beli-dengan-Objek-Jaminan%0D%0AKendaraan-Bermotor-%3A-studi-di-Badan-Penyelesaian-Sengketa-Konsumen-Kota%0D%0AKediri.pdf