

## Mekanisme penyelesaian sengketa perjanjian baku dalam hubungannya dengan aspek perlindungan konsumen

Amir Syamsuddin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=103870&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya memuat syarat-syarat baku yang menyimpang dari kesepakatan para pihak. Secara teoretis yuridis perjanjian baku ini tidak mempunyai kekuatan mengikat berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata, namun perjanjian ini dapat diterima dan dibenarkan karena dibutuhkan masyarakat. Masyarakat modern yang futuristik dan pragmatis memandang perjanjian baku sebagai jalan keluar dari sistem perdagangan yang murah dan cepat. Mereka akan lebih bisa menerima keberadaan perjanjian tersebut dan tidak menganggap perjanjian tersebut merupakan suatu yang merugikan kepentingan mereka.

Aspek perlindungan konsumen adalah usaha yang dilakukan untuk melindungi konsumen dari kerugian yang diderita akibat pemakaian barang dan jasa, termasuk pencantuman klausula baku. Aspek perlindungan konsumen itu biasanya menyangkut hal-hal yang sensitif dan rawan apabila terjadi secara massal. Dalam praktek sehari-hari, banyak terjadi hal-hal yang tidak menguntungkan para pemakai barang dan jasa seperti barang yang cacat, penipuan iklan, penghapusan tanggung jawab pengusaha, atau jasa yang tidak dilaksanakan semestinya seperti keterlambatan, pembatalan dan penundaan. Sementara ganti kerugian atas hal-hal tersebut sama sekali tidak ada.

Sejalan dengan semakin berkembangnya perjanjian baku maka berkembang pula kebutuhan masyarakat akan adanya hukum di bidang perlindungan konsumen. Kita telah memiliki UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun undang-undang yang telah berlaku sejak 3 tahun lalu itu sama sekali belum menunjukkan keefektifannya. Hal ini menjadi pertanda bahwa hukum yang ternyata hanya bagus dalam segi formalnya saja, tetapi secara materiel tidaklah dapat diharapkan. Masyarakat masih belum banyak memaharni keberadaan undang-undang ini sehingga mereka masih saja seperti dulu, tidak mau mempersulit diri untuk melakukan konflik secara terbuka kepada pengusaha atau produsen atau pelaku usaha. Salah satu akibatnya adalah karena mekanisme penyelesaian sengketa masih harus melalui pengadilan yang selama ini dikenal tidak adil dan berburuk citra. Gawatnya, masyarakat lebih memilih diam dan menganggap rusaknya suatu barang, kadaluarsa suatu produk atau keterlambatan jasa pelayanan merupakan hal biasa di dunia bisnis dan perdagangan. Tidak ada upaya mereka untuk mengadu atau menuntut ganti kerugian atas hal-hal tersebut.