

Pertanggungjawaban Grab pada Klausula Tantangan Konsumen

Kania Ayudya Ramadhani *

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

kania.ayudya@gmail.com

Abstract. A kind of reward for driver partners. The standard provisions of the program often result in disputes between the company and customers (driver partners). This study examines Grab's duties as a business actor based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) and the Principles of Standard Agreements (Standard Contracts). This study examines Grab's duties as a business actor based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) and the Principles of Standard Agreements (Standard Contracts). as a business actor based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) and the Principles of Standard Agreements (Standard Contracts). The methodology of this study uses a normative legal approach, including a case study of the revision of provisions in the Challenge program. The research findings indicate that Grab must uphold the values of openness, fairness, and accountability in dealing with unilateral changes that are detrimental to customers. The study findings indicate that Grab must adhere to the values of openness, fairness, and accountability against unilateral changes that are detrimental to customers. Teknologi Indonesia, hereinafter referred to as Grab is a technology company that provides a platform for consumers to obtain goods or services provided by partners. However, with the rapid industrial revolution today, everything has been made easier by the development of increasingly sophisticated technology.

Keywords: *Standard clauses, Grab, Consumer.*

Abstrak. Salah satu bentuk penghargaan bagi mitra pengemudi. Ketentuan standar program sering kali mengakibatkan sengketa antara perusahaan dan pelanggan (mitra pengemudi). Studi ini mengkaji kewajiban Grab sebagai pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Prinsip-Prinsip Perjanjian Standar (Kontrak Standar). Metodologi studi ini menggunakan pendekatan hukum normatif, termasuk studi kasus revisi ketentuan dalam program Challenge. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Grab harus menjunjung tinggi nilai-nilai keterbukaan, keadilan, dan akuntabilitas dalam menghadapi perubahan sepihak yang merugikan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Grab harus mematuhi nilai-nilai keterbukaan, keadilan, dan akuntabilitas terhadap perubahan sepihak yang merugikan pelanggan. Teknologi Indonesia, selanjutnya disebut sebagai Grab, adalah perusahaan teknologi yang menyediakan platform bagi konsumen untuk memperoleh barang atau jasa yang disediakan oleh mitra. Namun, dengan revolusi industri yang cepat saat ini, segala sesuatunya telah dipermudah oleh perkembangan teknologi yang semakin canggih.

Kata Kunci: *Klausula baku, Grab, Perlindungan konsumen.*

A. Pendahuluan

Sebelum era globalisasi, transaksi jual beli dilakukan secara konvensional karena terbatasnya sarana komunikasi dan transportasi untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan. Akan tetapi, pesatnya revolusi industri sekarang ini, semua telah dipermudah dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih. Pemanfaatan teknologi telah mendorong terciptanya berbagai investasi di berbagai sector, seperti adanya Computer Reservation System (CRS) di sector penerbangan, Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di sector perbankan, atau pun Elektronik Marketing di sector perdagangan. Salah satu fitur atau regulasi yang dapat meningkatkan peluang bagi para pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan dengan memanfaatkan elektronik marketing sebagai media dalam memasarkan produk dan/atau jasa seperti pada layanan online.

PT Solusi Transportasi Indonesia yang telah berubah menjadi PT Grab Teknologi Indonesia, selanjutnya disebut Grab adalah perusahaan teknologi yang menyediakan suatu platform bagi para konsumen untuk mendapatkan barang maupun layanan yang diberikan oleh mitra. Orang-orang cenderung menjadi cepat, praktis, dan tidak membutuhkan waktu yang lama karena kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya dalam bidang transportasi, yang semakin maju, canggih, dan modern. Transportasi di masa lalu membutuhkan waktu yang lebih lama karena menggunakan tenaga manusia dan peralatan sederhana dibandingkan dengan transportasi modern yang serba digital. Mengandalkan kemampuan smartphone berbasis Android dan iPhone, orang tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk mencari transportasi (Dwi Yusri Rahmatillah & Sri Ratna Suminar, 2022a)

Transportasi melibatkan transportasi baik barang maupun orang. Hukum pengangkutan mengatur perjanjian di mana salah satu pihak, pengangkut, mengikatkan diri untuk mengangkut barang dan/atau jasa orang ke tujuan tertentu. Perkembangan zaman saat ini membuat kemajuan teknologi berkembang pesat, perkembangan zaman tidak dapat dihindari ditengah masyarakat pada semua kalangan mulai dari anak-anak sampai orang dewasa dalam kehidupan sehari-hari.

Kemajuan teknologi akan mengalami perkembangan yang signifikan seiring dengan berjalannya waktu. Inovasi memberikan dampak positif maupun negative ditengah masyarakat, dampak positif antara lain yaitu masyarakat bisa mendapatkan berbagai informasi dibelahan dunia dalam waktu yang singkat dari internet seperti transaksi digital, kemudahan dalam memesan taksi online, juga kemudahan dalam membeli berbagai jenis makanan termasuk membeli makanan secara online.

Pada dasarnya, tujuan perjanjian baku adalah untuk membuat transaksi lebih mudah bagi para pihak. Akibatnya, perjanjian baku berkembang dengan cepat di era yang menuntut transaksi praktis. Karena transaksi bisnis yang membutuhkan perjanjian baku dilakukan secara berulang-ulang, pertumbuhan dan kemajuan perjanjian baku dalam masyarakat menghemat waktu dan uang. Perjanjian baku memiliki klausula eksonerasi. Dalam perjanjian, ada klausula yang disebut "eksonerasi" yang memungkinkan satu pihak untuk menahan diri untuk membayar ganti rugi penuh atau terbatas yang disebabkan oleh ingkar janji atau pelanggaran hukum. Dengan demikian, posisi tawar menawar antara produsen dan konsumen tidak seimbang karena adanya klausula ini.

Berdasarkan pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi : 'Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.' Latar belakang penelitian ini berfokus pada perlindungan konsumen terkait perubahan klausula baku dalam program challenge yang diadakan oleh PT Solusi Transportasi Indonesia (Grab). Penelitian ini bertujuan untuk memahami tanggung jawab hukum pelaku usaha dan dampaknya terhadap konsumen sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dari sekian banyak jasa yang ditawarkan kepada konsumen, salah satu jasa yang paling sering digunakan atau dinikmati konsumen adalah jasa transportasi. Adapun masyarakat yang ingin menikmati jasa transportasi antara lain berasal dari kalangan atas maupun bawah. Konsumen sebagai pengguna jasa transportasi juga mempunyai hak untuk mendapat perlindungan hukum dan pelayanan maksimal.

Jika terjadi pelanggaran, konsumen dapat menempuh prosedur penyelesaian sengketa dengan mengajukan pengaduan ke Kementerian Agama, mengajukan gugatan perdata, atau melaporkan tindakan kriminal jika terbukti ada unsur penipuan. Oleh karena itu, sangat penting untuk meninjau kembali sejauh mana efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus-kasus seperti ini, serta bagaimana pertanggungjawaban pihak biro perjalanan dalam menyelesaikan masalah apabila terjadi pelanggaran atau kelalaian secara adil dan proporsional.

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “(1) Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha PT Grab atas kerugian konsumen? (2) Bagaimana perlindungan hukum konsumen PT Grab?.

B. Metode

Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif, karena penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan atau hukum positif yang berhubungan dengan penelitian ini. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif analisis, yaitu menganalisis dengan bertitik tolak pada peraturan perundang-undangan dan pendapat para ahli, dengan tujuan menggambarkan, menjawab, dan menemukan fakta-fakta hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas.

Data yang digunakan yaitu data primer, data sekunder, dan data tersier. Data primer terdiri dari peraturan perundang-undangan atau hukum positif yang berkaitan dengan penelitian ini. Data sekunder terdiri dari tulisan-tulisan para pakar, buku-buku, jurnal ilmiah, dan hasil-hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan data primer dan berkaitan dengan penelitian ini. Sedangkan data tersier yang digunakan adalah data-data pendukung seperti kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, surat kabar, dan internet.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dengan cara mengumpulkan, meneliti, dan mempelajari data primer, sekunder, dan tersier. Selain itu, dilakukan juga teknik wawancara dengan narasumber yang relevan guna mendapatkan informasi lebih dalam untuk menunjang penelitian ini. Dari data yang diperoleh, digunakan metode analisis kualitatif dengan tujuan untuk menjawab dan menarik kesimpulan atas permasalahan yang diteliti dengan cara mengamati permasalahan yang terjadi, kemudian dianalisis berdasarkan peraturan perundang-undangan yang relevan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Perjanjian klausula baku dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Klausula baku dalam perlindungan konsumen adalah ketentuan atau syarat yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dan ditetapkan dalam suatu perjanjian atau dokumen, yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Pelaku usaha tidak boleh menyusun klausula baku yang merugikan konsumen atau bertentangan dengan UU Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen terhadap klausula baku berlandaskan pada prinsip transparansi, perlakuan adil, keandalan, serta kerahasiaan dan keamanan data konsumen. Perjanjian baku pada dasarnya bertujuan untuk memberikan kemudahan atau kepraktisan bagi para pihak dalam melakukan transaksi. Oleh karena itu pesatnya perkembangan perusahaan baku tidak terbendung dalam era yang menuntut kepraktisan dalam melakukan transaksi. Permasalahan yang diteliti adalah apakah hak-hak konsumen dirugikan akibat perjanjian baku tersebut dan bagaimana akibat dicantulkannya klausula eksonerasi dalam perjanjian baku tersebut. Perjanjian baku adalah suatu bentuk Perjanjian yang memuat syarat-syarat tertentu dan dibuat hanya oleh satu pihak. Perjanjian baku, artinya sama dengan perjanjian adhesi yang sifatnya bergantung kepada satu pihak apakah berminat melakukan kontrak atau membatalkannya. Perjanjian baku dialih bahasakan dari istilah asing yakni *standaard contract*. Dimana baku atau standar memiliki arti sebagai tolak ukur, yakni pedoman atau patokan bagi konsumen dalam mengadakan hubungan hukum dengan pihak pengusaha.

Menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, klausula baku adalah setiap peraturan, ketentuan, dan perjanjian yang telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan harus dipenuhi oleh konsumen. Klausula baku termasuk dalam perjanjian. Perjanjian yang memiliki klausula baku ini disebut "perjanjian baku". Tujuan pembuatan perjanjian baku adalah untuk memberi para pihak kemudahan untuk bertransaksi sehingga lebih mudah dan menghemat waktu.. Namun, telah direncanakan secara sepihak, membuat bisnis dan konsumen tidak seimbang. Perjanjian baku memiliki klausula tertentu yang dibuat oleh pihak yang lebih kuat, yang dapat merugikan pihak yang lemah. Suatu perjanjian yang mengandung syarat-syarat tertentu yang dibuat oleh kedua belah pihak bisnis disebut perjanjian baku.¹ Pada hakikatnya, perjanjian baku bertujuan untuk membuat transaksi lebih mudah bagi para pihak. Oleh karena itu, perkembangan perjanjian baku terus berlanjut di era yang menuntut transaksi yang lebih praktis.

Karena transaksi bisnis yang membutuhkan perjanjian baku dilakukan secara berulang-ulang,

pertumbuhan dan kemajuan perjanjian baku dalam masyarakat menghemat waktu dan uang. Ada klausula tambahan dalam perjanjian baku yang disebut "klausula eksonerasi". Ini digunakan dalam perjanjian yang mewajibkan satu pihak untuk memenuhi suatu perjanjian. Secara umum, hubungan antara konsumen dan produsen adalah hubungan yang berkelanjutan dan konsisten karena keduanya saling menghendaki dan sangat bergantung satu sama lain. Didefinisikan oleh Abdul Kadir Muhammad sebagai "perjanjian", suatu persetujuan yang dibuat oleh dua atau lebih orang untuk melakukan suatu tindakan di bidang harta kekayaan. Kebutuhan konsumen akan barang dan jasa tertentu adalah alasan utama perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha. Seharusnya konsumen dapat menikmati penggunaan, pemanfaatan, dan pemakaian yang layak dari barang dan jasa tersebut. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dan konsumen keduanya diwajibkan untuk melakukan kegiatan usaha yang baik, dan konsumen juga diwajibkan untuk melakukan kegiatan usaha yang baik. Perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha dapat mengakibatkan hak konsumen dirugikan.

Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen atas dibuatnya perjanjian baku oleh pelaku usaha ialah pihak konsumen mendapatkan perlindungan hukum oleh Undang-Undang berdasarkan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa "Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Menurut Pasal 18 ayat (1) huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, "Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap konsumen dan/atau perjanjian apabila adanya pengalihan tanggung jawab pelaku usaha."

Produsen telah menyalahgunakan klausula baku sebagai alat untuk mempermudah transaksi jual beli antara produsen dan konsumen, dengan memberikan persyaratan yang merugikan bagi konsumen, seperti dalam perjanjian kredit perbankan, asuransi, penitipan barang, dan jual beli e-commerce. Salah satu bunyi klausula baku adalah "Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan, barang rusak/hilang bukan menjadi tanggung jawab kami". Jika penjual yang memiliki kedudukan lebih kuat menerapkan klausula baku terhadap pembeli yang memiliki kedudukan lemah, itu dapat mengakibatkan kerugian yang sangat besar bagi pembeli. Pembeli tidak dapat melakukan penawaran barang yang akan dibelinya, yang dikenal sebagai penyalahgunaan keadaan. Bab V dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen berisi ketentuan tentang pencantuman klausula baku. Pasal 18 UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara garis besar mengatur dua jenis larangan yang diberlakukan kepada para pelaku usaha yang membuat perjanjian baku atau klausula baku.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengatur perlindungan konsumen dan mencakup ketentuan mengenai klausula baku. Klausula baku dalam hukum perlindungan konsumen merujuk pada ketentuan yang telah ditetapkan secara sepihak dalam perjanjian dengan tujuan untuk mempermudah transaksi antara penjual dan pembeli. Salah satu pihak—biasanya pihak yang lebih kuat, seperti perusahaan atau penyedia layanan—telah menetapkan isi perjanjian secara sepihak, dan pihak lain hanya dapat menyetujui atau menolaknya tanpa negosiasi. Istilah "perjanjian baku" juga dapat digunakan untuk mendefinisikan perjanjian baku. Perjanjian ini sering terjadi dalam transaksi bisnis sehari-hari seperti kontrak layanan internet, asuransi, tiket pesawat, atau perbankan. Dalam praktik, ciri-ciri perjanjian baku antara lain:

1. isi ditentukan sepihak salah satu pihak (biasanya perusahaan) tanpa melibatkan pihak lain dalam penyusunannya;
2. tidak ada ruang negosiasi pihak yang lebih lemah hanya bisa menerima atau menolak tanpa mengubah ketentuan perjanjian
3. digunakan secara massal atau sering diterapkan dalam skala besar untuk berbagai pelanggan atau pengguna layanan yang sama;
4. bentuknya standar memiliki format yang sama untuk semua pelanggan atau pengguna tanpa modifikasi khusus.

Dalam praktiknya, perjanjian baku memiliki kelebihan dan kekurangan berikut: Kekurangan: transaksi menjadi lebih cepat karena tidak perlu negosiasi yang panjang; menghemat waktu dan biaya bagi kedua belah pihak; format perjanjian standar memberikan kepastian hukum;

pihak yang tidak memiliki kuasa untuk mengubah isi perjanjian dapat dirugikan; klausul seringkali tidak adil bagi konsumen; dan pihak yang lebih kuat dapat menyalahgunakannya. Selanjutnya, risiko hukum dari perjanjian baku adalah sebagai berikut:

Berlakunya klausula eksonerasi atau pembebasan tanggung jawab Perjanjian baku sering mengandung klausula yang membatasi atau menghilangkan tanggung jawab pihak penyusun perjanjian. Klausula seperti ini bisa merugikan pihak yang lebih lemah dan kadang-kadang dianggap tidak sah oleh hukum. Karena ketidaksesuaian hak dan kewajiban dalam perjanjian, pihak yang menyusun perjanjian biasanya memiliki lebih banyak keuntungan daripada pihak lain.

Potensi pembatalan perjanjian: Perjanjian dapat dibatalkan jika mengandung klausula yang bertentangan dengan hukum, keadilan, atau kepentingan umum. Sebagai contoh, perjanjian baku yang merugikan konsumen dapat dianggap tidak sah dalam hukum perlindungan konsumen. Penggunaan asas kontra proferentem: Jika terdapat ketidakjelasan dalam perjanjian baku, pengadilan akan memberikan interpretasi yang menguntungkan pihak yang tidak menyusun perjanjian. bahwa klausula baku adalah setiap aturan, persyaratan, dan perjanjian yang telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan harus dipenuhi oleh konsumen dalam dokumen atau perjanjian. Secara sederhana, klausula baku adalah ketentuan dalam perjanjian yang bersifat sepihak.

Pada dasarnya, perjanjian baku diperbolehkan, tetapi harus tunduk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan ketentuan dalam hukum perdata, perlindungan konsumen, dan undang-undang lainnya. Misalnya, Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen melarang penambahan klausul sepihak yang merugikan konsumen. Dengan kata lain, perjanjian baku dapat digunakan dalam industri seperti perbankan dan asuransi selama tidak mengandung klausul yang merugikan konsumen.

Menurut Pasal 18 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, tidak boleh ada klausula baku dalam dokumen atau perjanjian bisnis jika: menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab; menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli oleh konsumen; menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen; dan menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak yang terkait dengan barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa; menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk menerapkan peraturan baru, tambahan, lanjutan, atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha selama konsumen memanfaatkan jasa yang membelinya; dan menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk menerapkan hak tanggungan, gadai, atau jaminan terbatas kepada konsumen. Oleh karena itu, perjanjian baku bank atau asuransi harus sah digunakan selama tetap adil dan tidak mengandung klausula baku yang merugikan.

Dengan mencantumkan klausula baku yang melanggar Pasal 18 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen di atas, perjanjian menjadi batal secara hukum. Pelaku usaha juga dapat dikenakan denda maksimal Rp2 miliar atau pidana penjara paling lama 5 tahun. Oleh karena itu, pihak yang menerima perjanjian baku perlu cermat dalam memahami isi perjanjian sebelum menyetujuinya. Konsumen tetap memiliki hak untuk meninjau dan menolak perjanjian yang dianggap merugikan, meskipun sifatnya baku. Jadi, meskipun kita masih sering menemukan perjanjian baku di dunia bisnis, yang terpenting adalah memastikan bahwa isi dari perjanjian tersebut tidak mengandung klausula baku yang melanggar UU Perlindungan Konsumen sehingga merugikan konsumen. Lembaga seperti perbankan dan lain sebagainya menggunakan ketentuan klausula baku ini dalam beberapa sektor bisnis.

Istilah "perjanjian baku" merupakan terjemahan dari perjanjian standar, di mana "baku" berarti standar dan acuan. Menurut Mariam Darus, "baku" berarti perjanjian yang isinya dibungkus dan dituangkan dalam bentuk formulir (*Badrulzaman, 1978*). Menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, klausula baku adalah setiap peraturan, ketentuan, dan perjanjian yang telah dibuat secara tertulis oleh pelaku usaha dan harus dipenuhi oleh konsumen. Karena klausula eksonerasinya tidak seimbang dan tidak adil, perjanjian baku pada dasarnya hanya menguntungkan pelaku usaha dan merugikan konsumen.

Konsumen hanya menerima perjanjian dengan klausula baku tersebut karena kepentingan dan kebutuhan; pengusaha memiliki dominasi yang lebih besar daripada konsumen. Karena klausula eksonerasi, konsumen sekarang bertanggung jawab atas tanggung jawab yang seharusnya ditanggung oleh pelaku usaha. Memposisikan pelaku usaha dalam posisi yang lebih kuat daripada posisi konsumen tidak selalu benar karena dalam beberapa kasus, posisi konsumen lebih kuat daripada posisi pelaku usaha, dan konsumenlah yang berhak atas tindakan yang dilakukan oleh pihak dengan posisi yang lebih lemah. Model perjanjian seperti ini biasanya disebut sebagai penyalahgunaan keadaan (*Badrulzaman, Aneka Hukum Bisnis, 1994*).

Tentu saja, tujuan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah untuk menciptakan keseimbangan antara konsumen dan pelaku bisnis. Pengaturan pencantuman klausula baku tidak merugikan pelaku usaha atau konsumen. Namun, berdasarkan asas keseimbangan hukum perlindungan konsumen, keinginan untuk melindungi kepentingan semua pihak termasuk kepentingan pemerintah dalam pembangunan nasional harus mendapat porsi yang seimbang. Pertama, Menggabungkan butir-butir perjanjian yang telah dirancang sebelumnya oleh salah satu pihak, biasanya pengusaha, produsen, distributor, atau pedagang produk tersebut. Periksa kontrak jual beli atau sewa beli mobil, rumah, alat elektronik, dan lainnya. Kedua, Mencantumkan klausula baku pada lembaran kertas seperti bon, kuitansi, tabel, tanda terima, atau lembaran serah terima barang. Ini dapat termasuk lembaran bon, kuitansi, atau tanda terkma yang diberikan oleh toko, toko, dan supermarket. Ketiga, Menempatkan atau menempelkan pengumuman klausula baku untuk menginformasikan bahwa syarat-syarat baku berlaku di lokasi tertentu, seperti area parkir, hotel, dan penginapan.

Pengertian klausula Baku

Klausula baku adalah aturan, ketentuan, atau syarat-syarat yang dibuat oleh pelaku usaha secara sepihak dan dituangkan dalam dokumen atau perjanjian yang mengikat konsumen. Klausula ini tidak bisa dinegosiasikan atau diubah oleh konsumen, melainkan harus diterima atau ditolak secara keseluruhan. Klausula baku bisa memunculkan kontroversi karena bisa dianggap melanggar asas kebebasan berkontrak, di mana konsumen hanya diberi kebebasan untuk membuat perjanjian tanpa bisa menentukan isinya. Namun, sebagian orang juga berpendapat bahwa klausula baku sah-sah saja, karena konsumen memiliki kebebasan untuk menolak atau menerima perjanjian. Dalam KUHPerdata tidak ditemukan ketentuan yang memberikan pengertian mengenai klausula baku.

Pengertian klausula baku dibangun berdasarkan pendapat sarjana-sarjana hukum yang berkembang dalam doktrin maupun tulisan-tulisan yang membahas mengenai hal tersebut. Meski demikian, pada dasarnya di kalangan para sarjana hukum tidak ditemukan keseragaman pengertian, tetapi melalui pendapat-pendapat dibawah ini dapat digambarkan mengenai apa yang dimaksud dengan klausula baku tersebut. Menurut Mariam Darus Badrulzaman, pendapat yang cukup sering digunakan untuk menerangkan pengertian klausula baku adalah pendapat dari Hondius dan Droogever Fotuijin.

Hondius sendiri merumuskan perjanjian baku (*standaardvoorwaarden*) sebagai berikut: “*Standaardvoorwaarden zijn schriftelijke conceptbedingen welke zijn opgesteld om zonder onder handelingen omtrent hun inhoud opgenomen te worden in een gewoonlijk onbepaald aantal nog te sluiten overeenkomsten van een bepaalde aard*”. Apabila diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia, maka yang dimaksud dengan klausul-klausul baku adalah usulan klausul-klausul tertulis yang diajukan untuk ditetapkan tanpa negosiasi terlebih dahulu mengenai isinya, di dalam perjanjian-perjanjian umum dengan sifat tertentu yang masih harus dibuat dalam jumlah tak tentu.

Sementara itu, Droogever Fotuijin merumuskan perjanjian baku sebagai “*contracten waarvan een belangrijk deel van de inhoud wordt bepaald door een vast samenstel van contracts bedingen*”. Apabila diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia, maka artinya perjanjian baku adalah perjanjian-perjanjian yang sebagian penting dari isinya ditentukan oleh sebuah susunan klausul klausul perjanjian yang telah ditetapkan. digunakan untuk menerangkan pengertian klausula baku adalah pendapat dari Hondius dan Droogever Fotuijin.

Menurut Subekti, di Indonesia, perundang-undangan memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk menjalankan ikatan hukum berupa perjanjian secara mandiri, tetapi tidak boleh bertentangan dengan peraturan, kepatuhan, atau ketertiban umum. Aturan perjanjian diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa “suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengingatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Dalam ketentuan Pasal 1320, empat syarat

yang disebutkan di atas dapat dibagi menjadi dua perspektif. Yang pertama disebut sebagai syarat subjektif karena mereka berkaitan dengan subjek perjanjian. Syarat pertama dan terakhir disebut sebagai syarat objektif, karena terkait dengan objek perjanjian, jika syarat-syarat ini tidak terpenuhi, perjanjian dapat dibatalkan. Jika syarat-syarat ini tidak terpenuhi, perjanjian dianggap batal demi hukum yang dapat dianggap tidak ada. "Setiap aturan atau ketentuan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen" adalah definisi perjanjian baku menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Klausula baku dalam perjanjian ini sangat menguntungkan pelaku usaha sehingga membuat kedudukan antara mereka dan konsumen tidak adil dalam transaksi yang terjadi. Jika konsumen tidak mengikuti atau menyetujui klausula yang telah dibuat oleh pelaku usaha, konsumen tidak akan dapat mendapatkan barang dan jasa yang mereka butuhkan. Perlindungan konsumen adalah bagian penting dari operasi bisnis yang baik karena konsumen dapat berada pada posisi yang lemah jika tidak ada perlindungan yang cukup. Perjanjian jenis ini biasanya hanya berisi hak-hak pihak yang berkedudukan lebih kuat yang menerima keadaan karena posisinya lemah. Klausula baku pada transaksi jual beli, perikatan, dan perjanjian saat ini semakin menunjukkan bahwa posisi para pihak tidak seimbang antara resiko kejadian dan tanggung jawab yang ada. Tujuan dari pembentukan klausula eksonerasi ini adalah untuk mengurangi atau menghilangkan tanggung jawab salah satu pihak, sehingga mengurangi resiko bisnis yang terjadi kepada pelaku usaha secara keseluruhan.

Pelaku usaha memanipulasi perjanjian yang dibuat dalam ketentuan perjanjian baku, yang biasanya menghasilkan keuntungan bagi salah satu pihak, yaitu pelaku usaha. Ada masalah lain selain proses pembuatannya yang sepihak. Pengalihan tanggung jawab atau kewajiban pelaku usaha diatur dalam isi perjanjian standar. Dalam kebanyakan kasus, ketentuan ini bertujuan untuk membatasi, atau bahkan menghapus, tanggung jawab yang seharusnya diberikan atau ditanggung kepada pelaku usaha. Hanya klausula baku yang secara tersirat diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tetapi undang-undang tersebut tidak mencakupnya.

Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 merinci upaya pelaku usaha untuk melindungi konsumen terkait masalah klausula eksonerasi, termasuk klausula baku yang mengatur pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Pasal 18 UUPK No.8 Tahun 1999 melarang pelaku usaha memasukkan klausula baku pada dokumen atau perjanjian yang berisi: 1) pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha; 2) menolak pengembalian barang atau uang terhadap barang atau jasa; atau 3) pengalihan tanggung jawab. 4) menetapkan bukti bahwa barang atau jasa tidak lagi berguna; 5) mengurangi keuntungan dari barang atau harta kekayaan; 6) menunjukkan bahwa konsumen tunduk pada aturan baru, tambahan, atau lebih lanjut; 7) menunjukkan bahwa konsumen memberikan kuasa kepada pelaku usaha untuk menerapkan hak tanggungan, hak jaminan, atau hak gadai; dan menggunakan klausula baku dalam bentuk yang tidak jelas atau jelas. Setiap klausula eksonerasi sebagaimana disebutkan di atas dianggap tidak sah oleh hukum. Karena banyak kasus perlindungan konsumen di Indonesia memiliki klausula baku, diperlukan peraturan perundang-undangan yang menjamin keamanan dan kenyamanan bagi konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) di Indonesia memberikan perlindungan khusus kepada konsumen, tetapi banyak orang masih belum menggunakan haknya sebagai konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, upaya perlindungan konsumen yang ditempuh sudah sejalan dengan apa yang tertuang dalam Pasal 18 ayat (7) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni mengenai perlindungan konsumen dapat diterapkan hak tanggungan, hak jaminan, atau hak gadai; dan menggunakan klausula baku dalam bentuk tidak jelas atau jelas.

D. Kesimpulan

Perubahan Klausula Baku: Grab PT Solusi Transportasi Indonesia (Grab) memiliki hak untuk mengubah klausula baku dalam Program Challenge. Namun, sesuai dengan prinsip keterbukaan dan itikad baik yang terkandung dalam Pasal 18 Ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, perubahan ini harus dilakukan secara transparan dan jelas kepada konsumen. Jika perubahan klausula dilakukan tanpa persetujuan atau pemberitahuan yang memadai, Grab dapat dianggap melanggar hak konsumen dan wajib memberikan ganti rugi atau solusi yang adil. Dampak pada Konsumen: Perubahan sepihak dalam Program Challenge dapat menyebabkan kerugian bagi pelanggan, seperti penurunan manfaat yang dijanjikan sebelumnya. Konsumen memiliki hak untuk mengajukan keberatan atau gugatan

melalui jalur hukum seperti BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

Kepatuhan terhadap Hukum Grab harus memastikan bahwa setiap perubahan klausula baku sesuai dengan Peraturan Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) dan Peraturan OJK terkait Layanan Fintech (jika melibatkan insentif berbasis keuangan). Jika tidak, perubahan tersebut dapat dibatalkan secara hukum. Secara keseluruhan, meskipun Grab berhak untuk mengubah ketentuan dasar, tugas utama Grab adalah memastikan bahwa perubahan tersebut dilakukan dengan cara yang adil, jelas, dan tidak berdampak negatif pada konsumen.

Ucapan Terimakasih

Alhamdulillah wa syukurillah, puji serta syukur kepada Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan penulisan artikel ilmiah ini. Adapun penulisan artikel ilmiah ini tidak terlepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Pertama, Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada orang tua tercinta serta saudara tersayang yang senantiasa memberikan segalanya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan artikel ilmiah ini.

Selanjutnya Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada Dr. Ade Mahmud, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing sekaligus Dosen Wali, serta Ketua Program Studi Fakultas Hukum yang senantiasa memberikan dukungan dan arahan selama proses penyusunan artikel ilmiah ini.

Terakhir, Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada Prof. Efik Yudianty, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum, Prof. Ir. A. Harits Nu'man, M.T., Ph.D., IPU. selaku Rektor Universitas Islam Bandung, dan seluruh Dosen/Asisten serta Staf Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung yang telah membimbing selama ini.

Daftar Pustaka

- Dwi Yusri Rahmatillah, & Sri Ratna Suminar. (2022a). Asas Konsensualisme dalam Perjanjian Asuransi melalui Telemarketing oleh Bancassurance serta Akibat Hukumnya. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 29–34. <https://doi.org/10.29313/jrih.v2i1.954>
- Dwi Yusri Rahmatillah, & Sri Ratna Suminar. (2022b). Asas Konsensualisme dalam Perjanjian Asuransi melalui Telemarketing oleh Bancassurance serta Akibat Hukumnya. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 29–34. <https://doi.org/10.29313/jrih.v2i1.954>
- Shafa Nabila, A., & Adnan, H. (2023). *Implikasi Hukum terhadap Influencer Muslim yang Tidak Membayar Pajak Penghasilan Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan*. <https://journal.sbpubliher.com/index.php/loi>
- Taufiq. (2020). *Relasi Kekuasaan Jadi Alasan Mengapa Kekerasan Seksual Ada di Dunia*. <http://kagama.co/2020/08/21/relasi-kekuasaan-jadi-alasan-mengapa-kekerasan-seksual-ada-di-dunia-pendidikan/2/>
- Tempo. (2023). *Jangan Rusak Reputasi Korban Kekerasan Seksual*. <http://www.tempo.co/hukum/hak-reputasi-korban-kekerasan-seksual-821075>
- Dwi Aditya Putra, (2025). *Kronologi Dugaan Pelecehan Seksual Rektor Universitas Pancasila*. <https://tirto.id/kronologi-dugaan-pelecehan-seksual-rektor-universitas-pencasila-gWg2>
- Eki Nurhuda Almutaqin, (2024). *Maraknya Kasus Pelecehan Seksual di Kampus*. <http://kuninganmass.com/maraknya-kasus-pelecehan-di-kampus/>
- Redaktur, (2025). *Kronologi Lengkap Kasus Kekerasan Seksual Guru Besar UGM Edy Meiyanto*. <https://memoindonesia.co.id/berita/26287/kronologi-lengkap-kasus-kekerasan-seksual-guru-besar-ugm-edy-meiyanto/>
- Harahap, Yahya., (2005). *Pembahasan Permasalahan dan Penerapan KUHAP : Pemeriksaan Sidang Pengadilan, Banding, Kasasi dan Peninjauan Kembali*. Sinar Grafika
- Wahyu, K., (2023). *Perlindungan Hukum Bagi Korban Pelecehan Seksual di Dunia Pendidikan*. Seminar Nasional Hukum.