

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan segala bentuk upaya untuk memenuhi hak dan memberikan bantuan kepada seseorang guna menjamin rasa aman, baik bagi saksi maupun korban. Perlindungan terhadap korban tindak kejahatan yang merupakan bagian dari upaya perlindungan masyarakat secara luas, dapat diwujudkan melalui berbagai cara, seperti pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan kesehatan, serta bantuan hukum.¹ Dengan demikian, perlindungan hukum dapat dikatakan sebagai bentuk perlindungan yang lebih khusus, karena cakupannya hanya terbatas pada perlindungan yang bersumber dari hukum itu sendiri. Perlindungan yang diberikan oleh hukum memiliki hubungan erat dengan keberadaan hak dan kewajiban yang melekat pada manusia sebagai subjek hukum dalam kehidupan bermasyarakat. Dalam interaksi sosial, setiap manusia sebagai subjek hukum memiliki hak dan kewajiban untuk melaksanakan tindakan-tindakan hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku, baik dalam hubungannya dengan sesama manusia maupun dengan lingkungan di sekitarnya.²

¹ Satjipto Rahardjo, Sisi-sisi Lain dari Hukum Indonesia. (Jakarta: Kompas, 2003), hlm. 74.

² Adi, Rianto. *Sosiologi hukum: kajian hukum secara sosiologis*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2012.

Dalam kaitannya dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan hukum diberikan untuk menjaminterpenuhinya hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4, sekaligus memastikan pelaku usaha melaksanakan kewajibannya sebagaimana tercantum dalam Pasal 7. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam undang-undang ini mencakup dua bentuk, yaitu **perlindungan hukum preventif** dan **perlindungan hukum represif**. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan yang diberikan sebelum terjadi pelanggaran, seperti kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang barang dan atau jasa, serta larangan mencantumkan klausul baku yang merugikan konsumen. Sedangkan perlindungan hukum represif merupakan bentuk perlindungan yang diberikan setelah terjadinya pelanggaran, yaitu melalui penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 45 sampai dengan Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.³

Perlindungan hukum tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga harus diwujudkan secara konkret dalam praktik untuk menjamin keadilan substantif. Oleh karena itu, pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen menuntut adanya kesadaran hukum dari pelaku usaha, pengawasan pemerintah, serta peran aktif masyarakat. Perlindungan hukum bagi konsumen tidak hanya bertujuan menegakkan keadilan formal, tetapi

³ Barkatullah, A. H. (2017). *Framework sistem perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia*. Nusa Media.

juga menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban dalam hubungan ekonomi.⁴ Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan manifestasi dari tanggung jawab negara dalam menjamin hak-hak warga negara di bidang ekonomi. Perlindungan ini diharapkan dapat memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan transaksi barang dan jasa, serta mendorong pelaku usaha untuk beritikad baik dan bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Kepastian hukum bagi konsumen dalam bentuk perlindungan hukum menjadi salah satu perhatian pemerintah, yang bertujuan untuk mengidentifikasi kepentingan-kepentingan konsumen yang perlu dilindungi.⁵ Hal ini kemudian dijadikan sebagai salah satu fokus utama dalam perumusan undang-undang perlindungan konsumen, yang dituangkan dalam bentuk hak-hak konsumen. Ketentuan mengenai hak-hak konsumen sendiri telah diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mencakup berbagai hak sebagai berikut:

- 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

⁴ Tobing, D. M. (2019). *Klausula baku: Paradoks dalam penegakan hukum perlindungan konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.

⁵ Hamid, Abd Haris, and MH SH. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Vol. 1. Sah Media, 2017.

- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- 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
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Beberapa hak yang diberikan oleh undang-undang kepada konsumen juga menjadi kewajiban bagi pelaku usaha untuk dipenuhi. Salah satu hak tersebut adalah hak konsumen untuk memperoleh informasi yang akurat, jelas, dan transparan mengenai kondisi serta jaminan barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Selain mengatur hak-hak konsumen, UUPK juga menetapkan kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen. Ketentuan ini bertujuan untuk menciptakan keseimbangan dalam hubungan antara konsumen dan produsen dalam transaksi jual beli.⁶ Dengan demikian, apabila terjadi perselisihan yang merugikan konsumen, tetapi konsumen telah memenuhi hak dan kewajibannya, maka kepastian hukum yang diperoleh akan lebih optimal. Kewajiban konsumen telah diatur pula dalam Pasal 5 UUPK sebagai berikut:

⁶ Hamid, Abd Haris, and MH SH. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Sah Media, 2017.

- 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 hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut

Dengan adanya hak dan kewajiban yang jelas, hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dapat berlangsung secara seimbang dan adil. Konsumen dapat lebih memahami hak-hak mereka serta bertindak lebih bijak dalam setiap transaksi, sementara pelaku usaha terdorong untuk lebih bertanggung jawab dalam menyediakan barang dan/atau jasa. Hal ini juga dapat menciptakan iklim bisnis yang lebih transparan dan meningkatkan kepercayaan antara kedua belah pihak.⁷

2. Pengertian Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan dasar hukum yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dalam kegiatan ekonomi. Undang-undang ini lahir sebagai respons terhadap posisi konsumen yang lemah dalam transaksi barang dan atau jasa, dengan tujuan menciptakan sistem

⁷ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Teoritis dan Praktik di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2020, hlm. 112.

perdagangan yang berkeadilan, jujur, dan bertanggung jawab. Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Hal ini menegaskan tanggung jawab negara dalam menjamin kepastian hukum dan rasa aman bagi konsumen dari praktik usaha yang merugikan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur tiga substansi utama, yaitu perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan informasi dan jaminan atas barang dan jasa yang diperdagangkan, serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Kehadiran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan bentuk nyata intervensi negara dalam rangka melindungi kepentingan masyarakat dari penyalahgunaan kekuasaan ekonomi oleh pelaku usaha, dengan berlandaskan pada asas keadilan, keseimbangan, manfaat, keamanan, keselamatan, dan kepastian hukum.⁸ Perlindungan konsumen merupakan suatu upaya untuk melindungi hak-hak konsumen dari praktik bisnis yang merugikan. Perlindungan ini bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha agar tercipta transaksi yang adil dan transparan. Dalam konteks hukum,

⁸ Hamid, A. H., & SH, M. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Vol. 1). Sah Media.

perlindungan konsumen diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk mencegah eksploitasi terhadap konsumen dan memastikan hak-hak mereka dihormati.⁹

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa perlindungan konsumen mencakup segala bentuk upaya yang bertujuan untuk memastikan adanya kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan kata lain, undang-undang ini menjamin hak-hak konsumen agar tidak dirugikan dalam transaksi barang dan jasa. Definisi perlindungan konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menegaskan pentingnya kepastian hukum dalam menjamin hak-hak konsumen. Perlindungan ini tidak hanya terbatas pada aspek hukum, tetapi juga mencakup upaya preventif dan represif dalam menghindari serta menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Secara lebih luas, perlindungan konsumen meliputi hak-hak konsumen dalam memperoleh barang dan jasa yang layak, aman, serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Perlindungan ini dimulai sejak proses perolehan barang dan jasa hingga dampak yang ditimbulkan dari penggunaannya. Dengan adanya regulasi ini, diharapkan konsumen dapat terhindar dari praktik-praktik bisnis yang merugikan, seperti penipuan, informasi yang menyesatkan, serta penyalahgunaan posisi dominan oleh pelaku usaha. Regulasi terkait perlindungan konsumen yang telah

⁹ Rachmadi Usman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2019, hlm. 25

ditetapkan oleh pemerintah Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Undang-undang ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum serta melindungi konsumen dari potensi kerugian yang dapat timbul akibat transaksi barang dan jasa. Selain itu, UUPK juga berperan dalam menciptakan ekosistem perdagangan yang sehat, transparan, dan berkeadilan bagi semua pihak yang terlibat.

Perlindungan konsumen merupakan aspek penting dalam sistem ekonomi guna menjamin keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Berdasarkan berbagai penelitian dan jurnal akademik, perlindungan konsumen tidak hanya berfungsi untuk menjaga hak-hak individu, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pasar. Dengan regulasi yang adil dan seimbang, konsumen memiliki rasa aman dalam memenuhi kebutuhannya, sementara pelaku usaha terdorong untuk menjalankan bisnis secara etis dan bertanggung jawab.¹⁰ Sebagai dasar dalam penerapan hukum, asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 UUPK 8/1999, dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Asas Manfaat

Asas ini menegaskan bahwa baik konsumen maupun pelaku usaha atau produsen berhak memperoleh manfaat yang dihasilkan dari suatu transaksi. Prinsip ini menuntut adanya keseimbangan dalam distribusi

¹⁰ Philip Kotler & Gary Armstrong, *Principles of Marketing*, New Jersey: Pearson Education, 2018, hlm. 150.

manfaat, sehingga tidak ada pihak yang mengalami kerugian akibat ketimpangan dalam hubungan ekonomi.

b. Asas Keadilan

Asas ini menghendaki adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban yang diterima oleh konsumen dan pelaku usaha. Dalam penerapannya, asas ini memastikan bahwa kedua belah pihak memperoleh hak yang setara serta menjalankan kewajibannya secara proporsional, sehingga tidak terjadi ketimpangan atau ketidakadilan dalam hubungan transaksi.

c. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan mengacu pada perlunya hubungan yang harmonis antara hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Keseimbangan ini diwujudkan melalui penerapan peraturan hukum yang mengatur perlindungan konsumen, sehingga kepentingan kedua belah pihak dapat terakomodasi dengan adil dan proporsional.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan

Asas ini menitikberatkan pada perlindungan hukum bagi konsumen terhadap risiko yang mungkin timbul akibat penggunaan barang atau jasa. Konsumen memiliki hak atas jaminan keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi suatu produk, baik dari segi kesehatan, keselamatan jiwa, maupun perlindungan terhadap harta benda yang dimilikinya.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas ini memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha dalam menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kepastian hukum ini bertujuan untuk menciptakan keteraturan dalam hubungan transaksi, di mana setiap pihak memahami dan menaati regulasi yang telah ditetapkan tanpa ada pihak yang dirugikan atau dibebani tanggung jawab secara sepihak. Selain itu, negara berperan dalam memastikan bahwa kepastian hukum dapat ditegakkan demi terciptanya sistem perlindungan konsumen yang adil dan efektif. Tujuan perlindungan konsumen secara eksplisit telah diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- 1) meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- 2) mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- 3) meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- 4) menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- 5) menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha.

6) meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

B. Perjanjian

Perjanjian merupakan suatu kesepakatan yang tercipta antara dua belah pihak atau lebih yang secara sadar dan sukarela menyatakan kehendaknya untuk saling mengikatkan diri dalam hubungan hukum. Dari perjanjian tersebut timbul hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak, sehingga perjanjian menjadi instrumen penting dalam menjamin kepastian hukum dalam suatu hubungan perdata. Dalam konteks hubungan antara konsumen dan pelaku usaha misalnya pada layanan jasa *laundry*, perjanjian berfungsi sebagai dasar hukum yang mengatur ketentuan terkait pelaksanaan jasa, pembayaran, tanggung jawab atas barang, dan penyelesaian jika terjadi sengketa.¹¹ Dalam hukum perdata, perjanjian menjadi sumber utama timbulnya hak dan kewajiban yang mengikat para pihak. Menurut **Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata**, perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dengan adanya perjanjian, hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen menjadi jelas dan memiliki kepastian hukum. Dalam konteks perlindungan konsumen, perjanjian memegang peranan penting untuk menentukan batas tanggung jawab dan hak dari masing-masing pihak, baik yang dituangkan dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis.

¹¹ Rahim, A. *Dasar-Dasar Hukum Perjanjian: Perspektif Teori dan Praktik*. Humanities Genius, 2022.

1. Perjanjian Tertulis

Perjanjian tertulis merupakan bentuk kesepakatan yang dituangkan secara resmi dalam dokumen atau kontrak yang berisi hak dan kewajiban para pihak secara jelas. Dalam hukum perdata, perjanjian tertulis menjadi dasar hukum yang kuat bagi para pihak untuk menuntut pelaksanaan isi perjanjian apabila terjadi pelanggaran. Perjanjian tertulis memiliki nilai pembuktian yang tinggi karena seluruh isi kesepakatan dituangkan dalam bentuk tertulis yang dapat diuji secara hukum.¹² Dengan demikian, keberadaan perjanjian tertulis memberikan kepastian dan perlindungan hukum yang lebih jelas dibandingkan perjanjian yang hanya disepakati secara lisan. Dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, khususnya pada layanan jasa *laundry*, perjanjian tertulis umumnya berbentuk **nota transaksi, kwitansi, atau tanda terima layanan** yang memuat informasi terkait jenis jasa, harga, jangka waktu penyelesaian, dan tanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang. Walaupun tampak sederhana, bentuk perjanjian tersebut memiliki kekuatan hukum yang mengikat karena memenuhi unsur sahnyanya perjanjian sebagaimana diatur dalam **Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata**, yaitu adanya kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal.

Keberadaan perjanjian tertulis juga merupakan wujud penerapan asas-asas yang terdapat dalam **Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, khususnya asas **manfaat, keadilan,**

¹² Sari, F. P. (2024). Tinjauan Hukum Perdata Terhadap Penggunaan Perjanjian Tidak Tertulis Dalam Kegiatan Bisnis. *Selodang Mayang: Jurnal Ilmiah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir*, 10(3)

dan kepastian hukum. Melalui perjanjian tertulis, pelaku usaha memenuhi kewajibannya sebagaimana diatur dalam **Pasal 7 huruf b** untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa yang ditawarkan. Di sisi lain, konsumen juga mendapatkan perlindungan atas hak-haknya sebagaimana tercantum dalam **Pasal 4 huruf a dan huruf c**, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, serta hak untuk memperoleh informasi yang benar dan jujur. Selain memberikan kepastian hukum, perjanjian tertulis juga berfungsi sebagai bentuk perlindungan preventif terhadap potensi sengketa. Dengan adanya perjanjian tertulis, konsumen memiliki dasar yang kuat untuk menuntut haknya apabila terjadi pelanggaran, sedangkan pelaku usaha dapat menunjukkan bukti bahwa ia telah menjalankan kewajiban sesuai ketentuan.¹³

2. Perjanjian Tidak Tertulis

Perjanjian tidak tertulis merupakan bentuk kesepakatan yang terjadi secara lisan antara para pihak tanpa dituangkan dalam dokumen resmi. Meskipun tidak memiliki bentuk fisik seperti kontrak tertulis, perjanjian jenis ini tetap memiliki kekuatan hukum selama memenuhi unsur sah nya perjanjian sebagaimana diatur dalam **Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata**, yaitu adanya kesepakatan para pihak, kecakapan hukum, objek tertentu, dan sebab yang halal.¹⁴ Dalam praktik kehidupan sehari-hari, terutama dalam kegiatan ekonomi rakyat seperti jasa *laundry*, perjanjian tidak tertulis lebih sering digunakan karena prosesnya sederhana,

¹³ Norma Sari, S. H. *Permasalahan kontemporer hukum perlindungan konsumen di Indonesia*. UAD PRESS, 2021.

¹⁴ *Ibid*

berlangsung cepat, dan didasarkan pada kepercayaan antara pelaku usaha dan konsumen. Perjanjian tidak tertulis termasuk dalam kategori *perjanjian riil*, yakni perjanjian yang sah dan mengikat setelah adanya tindakan nyata, seperti penyerahan barang atau pembayaran. Artinya, walaupun tidak dituangkan dalam bentuk tertulis, perjanjian tersebut tetap menimbulkan akibat hukum yang mengikat para pihak. Namun demikian, perjanjian tidak tertulis memiliki kelemahan dalam hal pembuktian apabila terjadi sengketa, karena tidak ada dokumen yang dapat dijadikan alat bukti konkret di pengadilan.

Dalam konteks **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, keberadaan perjanjian tidak tertulis tetap diakui sepanjang tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan dan asas-asas perlindungan konsumen. Asas **itikad baik** yang diatur dalam **Pasal 3 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen** menegaskan bahwa setiap pelaku usaha wajib menjalankan kegiatan usahanya secara jujur dan bertanggung jawab.¹⁵ Artinya, walaupun tidak tertulis, perjanjian harus dilandasi dengan niat baik, kejujuran, serta tanggung jawab dalam memenuhi kewajiban kepada konsumen. Perjanjian tidak tertulis juga mencerminkan penerapan asas **kepercayaan dan keseimbangan**, di mana hubungan antara pelaku usaha dan konsumen didasarkan pada keyakinan bahwa kedua belah pihak akan memenuhi kewajiban masing-masing. Namun, dalam praktiknya, bentuk

¹⁵ Panjaitan, H. (2021). Hukum Perlindungan Konsumen.

perjanjian ini seringkali menimbulkan ketimpangan, karena konsumen berada pada posisi yang lebih lemah. Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hadir untuk memberikan perlindungan hukum melalui mekanisme pengawasan dan penyelesaian sengketa apabila terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen. Sebagian besar transaksi di sektor jasa, termasuk *laundry*, masih dilakukan tanpa kontrak tertulis. Kondisi ini menimbulkan risiko hukum karena konsumen sering kali tidak memahami haknya untuk memperoleh ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan barang.

Isi dari perjanjian tersebut biasanya berupa klausul-klausul yang ditetapkan oleh pelaku usaha, seperti ketentuan mengenai estimasi waktu penyelesaian cucian, tanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang, penggantian jika terjadi kesalahan layanan, dan larangan untuk menuntut di luar batas waktu tertentu. Klausul-klausul inilah yang memiliki posisi penting dalam menilai apakah hubungan hukum tersebut berjalan secara adil dan seimbang antara pelaku usaha dan konsumen.¹⁶ Oleh karena itu, pemahaman mengenai perjanjian dan jenis-jenis klausul yang terkandung di dalamnya menjadi penting dalam konteks perlindungan hukum terhadap konsumen. Perjanjian bukan hanya sekedar bentuk kesepakatan, tetapi juga cerminan relasi kekuasaan antara pelaku usaha dan konsumen yang perlu dikaji secara kritis, terutama untuk memastikan bahwa

¹⁶ Syamsudin, Muhamad, and Fera Aditias Ramadani. "Perlindungan hukum konsumen atas penerapan klausula baku." *Jurnal Yudisial* 11.1 (2018): 91-112.

tidak terdapat ketimpangan atau potensi kerugian sepihak yang dialami oleh konsumen.

3. Syarat Sah Perjanjian

Suatu perjanjian dapat dinyatakan sah apabila memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan dalam **Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)**. Pasal ini menjadi dasar hukum dalam menentukan keabsahan suatu perjanjian, baik yang dibuat secara tertulis maupun tidak tertulis.¹⁷ Adapun empat syarat sahnya perjanjian tersebut yaitu:

a. Kesepakatan para pihak

Kesepakatan merupakan unsur pertama dan paling mendasar dalam suatu perjanjian. Kesepakatan lahir ketika para pihak memiliki kehendak yang sama mengenai hal-hal pokok yang diperjanjikan. Artinya, kedua belah pihak menyetujui isi perjanjian tanpa adanya unsur paksaan, kesepakatan dikatakan sah apabila kehendak yang diutarakan sejalan dengan kehendak yang sebenarnya. Apabila terdapat ketidaksesuaian antara keduanya misalnya karena adanya tekanan atau manipulasi maka kesepakatan tersebut cacat hukum dan dapat menjadi dasar pembatalan perjanjian. Dalam konteks perjanjian tidak tertulis, unsur kesepakatan biasanya muncul melalui tindakan nyata, seperti penyerahan barang untuk dicuci dan penerimaan jasa oleh pihak *laundry*, yang menunjukkan adanya persetujuan implisit antara pelaku usaha dan konsumen.

b. Kecakapan hukum

¹⁷ Abdillah, Satrio. "Hukum Perjanjian." *YPAD Penerbit* (2025).

Syarat kedua adalah kecakapan hukum dari para pihak yang membuat perjanjian. Kecakapan diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk melakukan tindakan hukum dan bertanggung jawab atas akibat hukum dari tindakan tersebut. Berdasarkan ketentuan **Pasal 1329 dan Pasal 1330 KUHPerdata**, yang tidak cakap membuat perjanjian antara lain adalah anak di bawah umur, orang yang berada di bawah pengampuan, serta pihak-pihak yang secara hukum dilarang untuk melakukan perbuatan hukum tertentu. Kecakapan hukum penting karena hanya pihak yang cakap yang dapat menimbulkan akibat hukum dari suatu perjanjian. Jika salah satu pihak tidak cakap, maka perjanjian dapat dimintakan pembatalan karena dianggap tidak memenuhi syarat subjektif dari Pasal 1320 KUH Perdata. Dalam praktik sehari-hari, terutama pada usaha jasa seperti *laundry*, syarat kecakapan umumnya dianggap terpenuhi secara otomatis, karena transaksi dilakukan oleh orang yang telah dianggap

c. Suatu hal tertentu

Syarat ketiga adalah adanya objek tertentu atau hal yang diperjanjikan secara jelas. Objek perjanjian dapat berupa barang, jasa, maupun suatu tindakan hukum yang menjadi prestasi dari salah satu pihak. Objek harus dapat ditentukan jenisnya, sifatnya, serta nilainya agar tidak menimbulkan ketidakpastian hukum di kemudian hari. Menurut **Pasal 1333 KUH Perdata**, objek perjanjian harus setidaknya dapat ditentukan atau ditetapkan jenisnya, meskipun jumlahnya belum pasti. Artinya, objek perjanjian tidak boleh bersifat abstrak atau tidak mungkin

dilaksanakan. Dalam hubungan antara pelaku usaha *laundry* dan konsumen, objek perjanjiannya adalah jasa pencucian pakaian dan pengembalian dalam keadaan bersih serta layak pakai. Dengan adanya kejelasan tersebut, masing-masing pihak dapat mengetahui hak dan kewajiban yang harus dipenuhi.

d. Sebab yang halal

Syarat keempat adalah adanya sebab atau causa yang halal. Sebab di sini bukan sekadar “alasan subjektif” para pihak membuat perjanjian, melainkan tujuan hukum yang ingin dicapai melalui perjanjian tersebut. Menurut **Pasal 1335 dan 1337 KUH Perdata**, suatu perjanjian akan batal demi hukum apabila sebabnya bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, atau ketertiban umum. Dengan demikian, perjanjian yang didasarkan pada tujuan yang tidak sah, seperti perjanjian untuk melakukan perbuatan melawan hukum, tidak dapat menimbulkan akibat hukum. Dalam konteks jasa *laundry*, sebab yang halal berarti bahwa perjanjian dilakukan dengan tujuan yang wajar, yakni memberikan jasa pencucian sesuai kesepakatan dan bukan untuk maksud yang bertentangan dengan hukum.¹⁸

4. Akibat Perjanjian

Perjanjian yang dibuat secara sah memiliki akibat hukum yang mengikat bagi para pihak yang membuatnya. Hal ini diatur dalam **Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)**

¹⁸ Amin, Siti Nur Azizah Ma'ruf. *Buku Ajar Hukum Perjanjian*. Deepublish, 2023.

yang menegaskan bahwa “*semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.*” Dengan demikian, suatu perjanjian yang telah memenuhi syarat sah sebagaimana ditentukan dalam **Pasal 1320 KUHPerdara** harus dilaksanakan sebagaimana mestinya dan tidak dapat dibatalkan secara sepihak tanpa persetujuan kedua belah pihak.¹⁹

a. Kekuatan Mengikat Perjanjian

Perjanjian yang dibuat secara sah memiliki kekuatan mengikat yang setara dengan undang-undang. Artinya, isi dari perjanjian menjadi hukum bagi para pihak yang terlibat. Masing-masing pihak wajib melaksanakan prestasi yang telah disepakati dengan penuh tanggung jawab. Dalam konteks jasa *laundry*, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan layanan sesuai dengan kesepakatan, sedangkan konsumen berkewajiban untuk membayar jasa yang diterima. Kekuatan mengikat ini mencerminkan asas kepastian hukum yang melindungi hak dan kewajiban para pihak.

b. Timbulnya Hak dan Kewajiban

Akibat langsung dari perjanjian adalah timbulnya hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Hak dari satu pihak menjadi kewajiban bagi pihak lainnya. Pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran atas jasa yang diberikan, sementara konsumen memiliki hak untuk menerima hasil layanan sesuai kualitas yang dijanjikan. Dengan adanya

¹⁹ Salim, H. Sidik. *Hukum kontrak: Teori dan teknik penyusunan kontrak*. Sinar Grafika, 2021.

hubungan timbal balik ini, perjanjian menciptakan keseimbangan antara kepentingan para pihak, selama dilaksanakan berdasarkan prinsip keadilan.

c. Asas dan Itikad Baik

Pelaksanaan perjanjian harus dilakukan dengan **itikad baik**, sebagaimana diatur dalam **Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara**. Itikad baik berarti bahwa para pihak harus bersikap jujur, terbuka, dan adil selama melaksanakan isi perjanjian. Pelaku usaha tidak boleh menyembunyikan informasi penting atau membuat ketentuan yang merugikan konsumen, sedangkan konsumen juga wajib memenuhi kewajiban pembayaran sesuai kesepakatan. Dengan menerapkan asas itikad baik, diharapkan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen tetap seimbang dan tidak merugikan salah satu pihak.

d. Wanprestasi

Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana yang diperjanjikan, maka pihak tersebut dianggap melakukan **wanprestasi** atau **cidera janji**. Wanprestasi dapat berupa tidak melaksanakan prestasi sama sekali, melaksanakan tetapi tidak sesuai dengan perjanjian, melaksanakan dengan terlambat, atau melakukan hal yang dilarang oleh isi perjanjian. Akibat dari wanprestasi ini diatur dalam **Pasal 1243 KUHPerdara**, yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk menuntut ganti rugi, pembatalan perjanjian, atau pemenuhan prestasi sesuai perjanjian. Dalam praktiknya, misalnya pada

layanan *laundry*, pelaku usaha dapat dianggap wanprestasi apabila lalai menjaga pakaian konsumen hingga menimbulkan kerusakan atau kehilangan. Dalam situasi tersebut, konsumen berhak menuntut ganti rugi atau kompensasi berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, termasuk **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**.

e. **Perlindungan Hukum bagi Pihak yang Dirugikan**

Apabila terjadi pelanggaran terhadap isi perjanjian, pihak yang dirugikan berhak memperoleh perlindungan hukum melalui mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi (seperti mediasi atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Ketentuan ini juga ditegaskan dalam **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, yang memberikan hak kepada konsumen untuk menuntut kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

5. **Batalnya Perjanjian**

Dalam hukum perdata, suatu perjanjian dapat dinyatakan batal atau dapat dibatalkan apabila tidak memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana ditetapkan dalam **Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)**. Ketentuan ini menjadi dasar bahwa tidak semua perjanjian yang dibuat oleh para pihak dapat menimbulkan akibat hukum yang sah. Pembatalan dilakukan untuk menjaga kepastian dan keadilan dalam

hubungan hukum antara para pihak yang terlibat.²⁰ Secara umum, kebatalan perjanjian bisa terjadi karena beberapa hal yaitu:

a. Batal Demi Hukum

Perjanjian dinyatakan batal demi hukum apabila tidak memenuhi **syarat objektif** dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu mengenai **objek tertentu** dan **sebab yang halal**. Ketidakterpenuhan syarat objektif menyebabkan perjanjian dianggap tidak pernah ada sejak awal pembentukannya. Dengan demikian, perjanjian tersebut tidak menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang membuatnya. Perjanjian yang batal demi hukum tidak memerlukan putusan pengadilan untuk menyatakan kebatalannya, karena secara otomatis dianggap tidak sah. Hal ini terjadi apabila isi atau tujuan perjanjian bertentangan dengan ketentuan undang-undang, kesusilaan, atau ketertiban umum. Contohnya, apabila suatu perjanjian dibuat untuk tujuan yang melanggar hukum seperti perjanjian mengenai barang hasil kejahatan maka perjanjian tersebut batal demi hukum dan tidak dapat dituntut pelaksanaannya di hadapan hukum.²¹ Dengan demikian, batal demi hukum menimbulkan akibat bahwa tidak ada satu pun hak dan kewajiban yang lahir dari perjanjian tersebut. Para pihak dikembalikan pada keadaan semula sebelum perjanjian dibuat karena perjanjian tersebut tidak memiliki dasar hukum yang sah.

²⁰ Iwan ErarJoesoef, S. H. *HUKUM PERJANJIAN (Asas, Teori, & Praktik)*. PT Citra Aditya Bakti, 2022.

²¹ Apriyanto, Apriyanto, Titik Haryanti, and Liani Sari. *Buku Referensi Hukum Perdata: Teori dan Praktik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.

b. Dapat Dibatalkan

Perjanjian dapat dibatalkan apabila tidak memenuhi **syarat subjektif** sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1320 KUHPdata, yaitu **adanya kesepakatan yang sah dan kecakapan hukum para pihak**. Perjanjian jenis ini tetap sah dan mengikat selama belum dibatalkan oleh pihak yang berkepentingan melalui putusan pengadilan. Pembatalan biasanya dilakukan apabila terdapat **cacat kehendak** dalam pembentukan perjanjian, seperti adanya paksaan, penipuan, atau kekhilafan. Selain itu, perjanjian juga dapat dibatalkan apabila salah satu pihak tidak cakap secara hukum, misalnya masih di bawah umur atau berada di bawah pengampuan. Dalam konteks hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, pembatalan perjanjian dapat dilakukan apabila konsumen memberikan persetujuan berdasarkan informasi yang keliru atau disesatkan oleh pelaku usaha. Meskipun perjanjian tersebut dibuat secara sah pada awalnya, namun karena terdapat cacat dalam kesepakatan, maka perjanjian tersebut dapat dimintakan pembatalan agar tidak menimbulkan kerugian bagi pihak yang lemah.

C. Klausul Baku

1. Pengertian Klausul Baku

Klausul baku adalah ketentuan yang telah disusun terlebih dahulu oleh salah satu pihak, umumnya oleh pelaku usaha, tanpa adanya kemungkinan atau ruang bagi pihak lain (biasanya konsumen) untuk bernegosiasi atau mengubah isi klausul tersebut. Klausul ini dibuat secara sepihak dan berlaku

secara massal bagi setiap konsumen yang menggunakan jasa atau membeli produk. Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan bahwa "*Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.*"

Klausul baku banyak ditemukan dalam bentuk tulisan kecil di balik kwitansi, nota, faktur, atau brosur layanan. Konsumen seringkali tidak membaca atau bahkan tidak diberi tahu tentang isi klausul tersebut, namun dianggap telah menyetujuinya dengan menggunakan jasa atau menandatangani tanda terima.²²

a. Ciri-ciri Klausul Baku

- a) Disusun secara sepihak oleh pelaku usaha;
- b) Konsumen tidak memiliki kesempatan untuk memengaruhi isi klausul;
- c) Umumnya bersifat standar dan seragam;
- d) Tidak melalui proses negosiasi;
- e) Sering kali tersembunyi atau tidak dijelaskan secara transparan.

b. Klausul Baku yang Dilarang

Dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK, disebutkan sejumlah klausul baku yang dilarang, antara lain:

²² Pradnyani, I. G. A. R., I. Gusti Ayu Puspawati, and Ida Bagus Putu Sutama. *Perjanjian Baku Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Jurnal Kertha Semaya, 2018.

- a) Menyatakan bahwa pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kerugian konsumen.
- b) Melarang konsumen untuk menuntut pengembalian barang.
- c) Memberikan wewenang sepihak kepada pelaku usaha untuk menafsirkan isi perjanjian.
- d) Menyatakan bahwa konsumen tunduk pada aturan tambahan yang belum diketahui sebelumnya.
- e) Membatasi kewajiban pelaku usaha secara tidak adil

c. Contoh Klausul Baku dalam Jasa *Laundry*

Beberapa contoh klausul baku yang sering ditemukan dalam layanan jasa *laundry* antara lain:

- a) “*Kami tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang.*”
- b) “*Barang yang tidak diambil dalam 30 hari menjadi milik kami.*”
- c) “*Ganti rugi maksimal sebesar 10 kali biaya cuci.*”

Klausul-klausul di atas merupakan klausul baku karena disusun secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa adanya proses perundingan dengan konsumen. Klausul tersebut dapat dikategorikan sebagai klausul yang dilarang berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf a dan b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

2. Pengertian Klausul Tidak Baku

a. Pengertian Klausul Tidak Baku

Klausul tidak baku adalah klausul dalam perjanjian yang disusun berdasarkan hasil negosiasi dan kesepakatan antara para pihak. Klausul ini memberikan kesempatan bagi masing-masing pihak, termasuk konsumen, untuk memahami, menyetujui, bahkan menolak syarat yang dianggap

merugikan sebelum perjanjian ditandatangani.²³ Klausul tidak baku mencerminkan prinsip kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menyatakan bahwa:

"Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya."

Artinya, selama tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum, para pihak bebas menentukan isi perjanjian.

b. Ciri-ciri Klausul Tidak Baku

- a) Disepakati oleh kedua belah pihak melalui negosiasi;
- b) Memberikan kejelasan hak dan kewajiban masing-masing pihak;
- c) Tidak bersifat sepihak;
- d) Transparan dan tidak menyesatkan.

c. Contoh Klausul Tidak Baku dalam Jasa *Laundry*

Berikut adalah beberapa contoh klausul yang sering ditemukan dalam layanan jasa *laundry*:

- a) "Pihak *laundry* bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan pakaian apabila terbukti karena kelalaian."
- b) "Ganti rugi ditentukan berdasarkan harga barang yang rusak, dengan kesepakatan kedua belah pihak."
- c) "Konsumen berhak mengajukan keluhan dalam waktu 3 hari kerja setelah pengambilan barang."

²³ Ibrohim, Iim, *Penjelasan Klausul-Klausul*. PT. Gunastara, 2015.

Secara umum, klausul-klausul tersebut tampak lebih adil dibandingkan klausul baku yang bersifat sepihak dan meniadakan tanggung jawab penyedia jasa. Klausul seperti ini lebih proporsional karena tetap memberikan perlindungan kepada konsumen tanpa mengabaikan kepentingan pelaku usaha. Meskipun demikian, perlunya pengawasan dan penilaian terhadap substansi dan penerapan klausul-klausul tersebut tetap penting agar tidak merugikan pihak konsumen secara tersembunyi.

d. Manfaat Klausul Tidak Baku

- a) Meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha
- b) Menghindari konflik hukum
- c) Memberikan perlindungan hukum yang lebih kuat
- d) Mendorong praktik usaha yang sehat dan bertanggung jawab.

D. Sengketa

Sengketa merupakan suatu keadaan di mana terjadi perbedaan pendapat, pertentangan, atau pelanggaran hak dan kewajiban antara dua pihak atau lebih dalam suatu hubungan hukum. Sengketa hukum timbul ketika salah satu pihak merasa dirugikan oleh tindakan pihak lain sehingga menuntut penyelesaian melalui cara-cara hukum. Dalam konteks hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, sengketa biasanya muncul akibat tidak terpenuhinya kewajiban, seperti kerusakan, kehilangan, keterlambatan, atau ketidaksesuaian barang dan atau jasa dengan perjanjian.²⁴ Berdasarkan **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, sengketa konsumen adalah

²⁴ Dewi, N. M. T. (2022). Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata. *Jurnal Analisis Hukum*, 5(1), 81-89.

perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen yang menuntut ganti rugi atas pelanggaran hak-hak konsumen. Pasal 45 ayat (1) undang-undang tersebut menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga penyelesaian sengketa atau pengadilan. Dengan demikian, penyelesaian sengketa dalam hukum perlindungan konsumen dapat dilakukan melalui dua jalur, yaitu **litigasi (melalui pengadilan)** dan **non-litigasi (di luar pengadilan)**.

1. Pengertian Non Litigasi

Non-litigasi merupakan mekanisme penyelesaian sengketa di luar lembaga peradilan yang mengutamakan prinsip musyawarah, perdamaian, dan kesepakatan bersama antara para pihak tanpa harus menempuh proses hukum formal. Penyelesaian sengketa secara non-litigasi adalah suatu proses penyelesaian yang tidak dilakukan di pengadilan, tetapi melalui cara-cara alternatif seperti **negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase**, yang bertujuan mencapai penyelesaian yang adil, cepat, dan berbiaya ringan. Mekanisme ini dipandang lebih efisien dibandingkan jalur litigasi karena tidak menuntut prosedur yang kaku dan memberikan keleluasaan bagi para pihak untuk menentukan bentuk penyelesaian yang disepakati.²⁵ Dalam konteks hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, non-litigasi menjadi pilihan utama karena sifatnya yang sederhana, cepat, dan menjaga hubungan baik di antara para pihak. Sengketa antara pelaku usaha dan konsumen sering kali disebabkan oleh hal-hal yang bersifat administratif, seperti

²⁵ Putra, R. K., Kalsum, U., Gusmarani, R., & Sony, E. (2024). Efektivitas Penyelesaian Sengketa Secara Non Litigasi. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(6).

keterlambatan pelayanan, kehilangan barang, atau kerusakan produk, yang sebenarnya dapat diselesaikan tanpa harus melalui pengadilan. **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, melalui **Pasal 45 ayat (2)**, memberikan dasar hukum bagi penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dengan menegaskan bahwa “penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen dapat ditempuh di luar pengadilan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi.” Ketentuan ini menunjukkan bahwa non-litigasi merupakan bentuk penyelesaian yang diakui dan diatur secara hukum. Salah satu bentuk konkret penyelesaian sengketa non-litigasi dalam hukum perlindungan konsumen adalah melalui **Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)** sebagaimana diatur dalam **Pasal 49 sampai dengan Pasal 58 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**. BPSK dibentuk oleh pemerintah dengan tugas dan wewenang untuk menangani, memeriksa, dan memutus sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. Lembaga ini berfungsi tidak hanya sebagai sarana penyelesaian sengketa yang cepat dan murah, tetapi juga sebagai wadah pembinaan, pengawasan, dan edukasi bagi masyarakat tentang hak dan kewajiban konsumen.

Penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi mencerminkan penerapan asas-asas yang diatur dalam **Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, yaitu asas **manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan, dan kepastian**

hukum. Prinsip-prinsip ini diwujudkan dalam proses non-litigasi melalui upaya damai yang berorientasi pada penyelesaian win-win solution tanpa menimbulkan beban hukum yang berlebihan bagi kedua belah pihak.²⁶ Dengan demikian, non-litigasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyelesaian sengketa, tetapi juga sebagai instrumen preventif yang menjaga stabilitas hubungan hukum dan kepercayaan antara pelaku usaha dan konsumen.

Mekanisme non-litigasi lebih efektif diterapkan dalam sengketa perlindungan konsumen karena prosesnya lebih partisipatif, transparan, dan memperhatikan keseimbangan posisi para pihak. Selain itu, non-litigasi juga dianggap sejalan dengan prinsip **restorative justice**, yang menekankan pada pemulihan hubungan dan tanggung jawab moral daripada sekadar pemberian sanksi hukum. Dengan demikian, penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi merupakan bentuk perlindungan hukum yang adaptif dan berkeadilan bagi konsumen. Jalur ini tidak hanya mencerminkan penerapan prinsip hukum yang humanis dan efisien, tetapi juga mendukung semangat **perlindungan hukum preventif dan represif** sebagaimana diamanatkan oleh **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, untuk mewujudkan keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan hak-hak konsumen dalam sistem ekonomi yang berkeadilan.

2. Pengertian Litigasi

²⁶ Widjaja, G. (2005). Alternatif penyelesaian sengketa.

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, sengketa merupakan suatu keadaan di mana terjadi perbedaan pendapat, pertentangan, atau pelanggaran hak dan kewajiban antara dua pihak atau lebih dalam suatu hubungan hukum. Dalam konteks hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, sengketa biasanya timbul karena adanya ketidaksesuaian pelaksanaan kewajiban, seperti kerusakan, kehilangan, keterlambatan, atau ketidaksesuaian barang dan atau jasa dengan perjanjian yang telah disepakati. Berdasarkan **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui dua jalur utama, yaitu **litigasi (melalui pengadilan)** dan **non-litigasi (di luar pengadilan)**. Litigasi merupakan mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur peradilan yang dilakukan di hadapan hakim sesuai dengan ketentuan hukum acara yang berlaku. Litigasi adalah proses hukum formal di mana para pihak yang berselisih mengajukan perkara ke pengadilan untuk memperoleh putusan yang bersifat mengikat secara hukum. Dalam konteks perlindungan konsumen, jalur litigasi ditempuh apabila penyelesaian secara non-litigasi tidak berhasil mencapai kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak.²⁷

Ketentuan mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi diatur dalam **Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, yang menegaskan bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan di pengadilan apabila upaya

²⁷ Rani Apriani, S. E., SH, M., Candra Hayatul Iman, S. H., Grasia Kurniati, S. H., & Pamungkas Satya Putra, S. H. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Deepublish.

penyelesaian di luar pengadilan tidak berhasil. Hal ini menunjukkan bahwa jalur litigasi berfungsi sebagai **upaya terakhir (ultimum remedium)** untuk menegakkan keadilan dan kepastian hukum bagi konsumen yang dirugikan. Penyelesaian melalui litigasi memberikan **jaminan kepastian hukum dan kekuatan mengikat**, karena putusan pengadilan bersifat final dan dapat dieksekusi secara paksa jika tidak dipatuhi. Selain itu, proses litigasi juga mencerminkan pelaksanaan asas **kepastian hukum dan keadilan** sebagaimana diatur dalam **Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, di mana konsumen memperoleh perlindungan hukum atas hak-haknya, sementara pelaku usaha dimintai pertanggungjawaban atas tindakannya.²⁸

Namun, jalur litigasi juga memiliki kelemahan, antara lain prosesnya yang panjang, biaya yang tinggi, **dan** sifatnya yang formal. Penyelesaian sengketa konsumen melalui litigasi umumnya digunakan dalam kasus yang melibatkan nilai kerugian besar, pelanggaran berat terhadap hak konsumen, atau ketika pelaku usaha tidak kooperatif. Meski demikian, jalur ini tetap diperlukan sebagai instrumen penegakan hukum untuk menjamin keadilan bagi pihak yang dirugikan. Dengan demikian, penyelesaian sengketa secara litigasi berperan penting dalam memberikan perlindungan hukum yang tegas bagi konsumen. Meskipun sering dianggap tidak efisien, litigasi tetap menjadi pilar utama dalam sistem hukum perlindungan konsumen karena memastikan adanya **kepastian hukum, keadilan, dan tanggung jawab**

²⁸ *Ibid*

hukum dari pelaku usaha terhadap konsumen sesuai dengan amanat
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan
Konsumen.