



KLAUSULA BAKU SEBAGAI BENTUK KOMUNIKASI SATU ARAH YANG MELANGGAR KEBIJAKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

*Standard Clauses As A Form of One-Way Communications That Violate Consumer
Protection Policy*

^{1*)}Widi Nugrahaningsih, ²⁾Margaretha Evi Yuliana

¹ Program Studi Hukum, Fakultas Hukum dan Bisnis
Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Duta Bangsa Surakarta
Alamat kantor: Jl. Pinang Raya No.47, Cemani, Sukoharjo

Email: ¹⁾widi_nugrahaningsih@udb.ac.id, ²⁾margaretha@udb.ac.id

*Correspondence: widi_nugrahaningsih@udb.ac.id

DOI:

10.xxxx

[Histori Artikel:](#)

Diajukan:
21/10/2021

Diterima:
15/11/2021

Diterbitkan:
18/11/2021

ABSTRAK

Di kehidupan sehari-hari, komunikasi dengan cara supaya orang lain tunduk, bisa dinamakan komunikasi satu arah, ini banyak terjadi, misalnya pelanggaran atas UUPK, khususnya hal adanya klausula baku. Banyak klausula baku dalam perjanjian kredit, jasa parkir, maupun di dunia perdagangan. Tujuan penelitian untuk menganalisis bentuk komunikasi satu arah yang masuk dalam jenis klausula baku yang melanggar ketentuan UUPK. Metode penelitian, merupakan penelitian kualitatif, dengan sumber data normatif didukung dengan data empiris. Hasil penelitian, komunikasi satu arah merupakan klausula baku, sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari, misalnya; dalam perjanjian kredit yang menyatakan debitur tunduk pada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha; dalam nota jual beli barang yang bertuliskan "barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan"; dalam bidang jasa, misalnya jasa parkir, tiket parkir sering bertuliskan "barang hilang/rusak bukan tanggung jawab pengelola parkir", Kesemuanya itu merupakan tindakan yang melanggar UUPK khususnya Pasal 18. Dalam hal ini UUPK sekaligus sebagai bentuk kepastian hukum bagi konsumen terhadap adanya klausula baku.

Kata kunci: klausula baku; komunikasi; konsumen

ABSTRACT

In everyday life, communication in a way that makes other people submit can be called one-way communication. This happens a lot, for example violations of the UUPK, especially the existence of standard clauses. There are many standard clauses in credit agreements, parking services, and in the trading world. The purpose of this research is to analyze the form of one-way communication that is included in the type of standard clause that violates the provisions of the UUPK. The research method is qualitative research, with normative data sources supported by empirical data. The results of the study, one-way communication is a standard clause, often occurs in everyday life, for example; in the credit agreement which states that the debtor is subject to regulations in the form of new, additional, continued and/or advanced changes made unilaterally by the business actor; in the memorandum of sale and purchase of goods that reads "goods that have been purchased cannot be returned"; in the service sector, for example parking services,

parking tickets often read "lost/damaged goods are not the responsibility of the parking manager", all of which are acts that violate UUPK, especially Article 18. In this case the UUPK is also a form of legal certainty for consumers against the existence of standard clauses.

Keywords: *standard clause; communication; consumer*

PENDAHULUAN

Dalam suatu perjanjian, secara hukum sudah lazimnya mengacu pada syarat sah perjanjian yang telah dituangkan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Dalam KUHPerdata tersebut, mengenai syarat sah perjanjian diantaranya yaitu terdapat "suatu sebab yang halal" dan adanya "itikad baik". Suatu sebab yang halal yaitu bahwa seseorang dilarang untuk membuat perjanjian yang sejatinya dilarang oleh undang-undang, sedangkan beritikad baik yaitu dalam membuat perjanjian, dilarang dilatarbelakangi niat jahat atau niat buruk.

Selanjutnya perjanjian langsung mengikat bagi para pihak yang melakukan perjanjian. Akan tetapi pada kenyataannya, dalam masyarakat banyak juga yang membuat perjanjian secara sepihak. Perjanjian yang dibuat secara sepihak dalam hal ini yaitu ada satu pihak membuat perjanjian yang telah dipersiapkan sebelumnya, sedangkan pihak yang lain bersifat pasif (hanya menerima saja). Dalam hal perjanjian sepihak, menyebabkan adanya posisi yang tidak seimbang pada kedua belah pihak yang pada akhirnya muncullah suatu perjanjian yang tidak menguntungkan salah satu pihak. Perjanjian baku merupakan perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan ([Mansyur & Rahman, 2016](#)).

Perjanjian secara sepihak ini bisa dikatakan sebagai komunikasi satu arah, dimana komunikasi merupakan pihak yang pasif dan menerima saja apa yang telah dipersiapkan atau dituliskan oleh komunikator dalam perjanjian (atau media komunikasinya). Komunikasi satu arah ini seringkali juga merugikan komunikasi dalam pelaksanaannya. Sebagai contoh yang sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari yaitu ketika kita parkir di pinggir jalan, sering kita mendapatkan karcis parkir yang dalam karcis tersebut terdapat tulisan "kerusakan dan kehilangan ditanggung oleh pemilik motor". Ketika konsumen dalam hal ini sekaligus sebagai komunikasi memarkirkan motornya, ditempat tersebut maka dianggap oleh pengelola parkir bahwa konsumen tersebut setuju untuk parkir dengan ketentuan yang telah dibuat oleh pengelola parkir. Padahal apa yang dituliskan dalam karcis parkir tersebut merupakan bentuk klausula baku yang dimaksud dalam UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Selama ini, pengelola parkir terkesan enggan memberikan penggantian terhadap kehilangan barang/ kendaraan di area parkir. Berarti bahwa, konsumen harus menanggung sendiri risiko terjadinya kerusakan dan kehilangan atas kendaraan serta barang-barang didalamnya. Namun sejauh ini pengelola parkir terkesan nyaman berlindung pada Perda No.5 Tahun 1999 tentang Perparkiran, yang mencantumkan klausula baku di setiap tiket/karcis, padahal di sisi lain, Klausula baku ini merupakan salah satu hal yang dilarang dalam UU Perlindungan Konsumen, karena Larangan ini sesungguhnya bertujuan untuk menempatkan kedudukan konsumen yang setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak ([Rahmayani, 2018](#)). Padahal sesungguhnya Hilangnya atau rusaknya barang yang ditiptikan di tempat parkir, maka pengelola parkir telah melakukan suatu ketidaktepatan atau ketidak hati-hatian pengelola parkir, yang membuat ia melakukan perbuatan yang telah melanggar

keajiban hukumnya untuk menjamin keamanan kendaraan milik konsumen, sehingga pengelola parkir dapat dikenakan suatu tanggungjawab atas ketidaktepatan atau ketidakhati-hatian barang yang telah ditiptkan (Zulham, 2017). Selain dalam hal karcis parkir, komunikasi satu arah yang berbentuk klausula baku juga sering kita temui dalam perjanjian kredit dengan adanya jaminan. Dimana dalam perjanjian kredit tersebut, sering sekali kreditur mengalihkan tanggung jawab kepada pihak ketiga ketika debitur wanprestasi, dan hal ini menjadikan posisi debitur dalam posisi yang dirugikan sedangkan kreditur memiliki posisi yang aman dan diuntungkan.

Ada beberapa penelitian yang sebelumnya terkait perlindungan konsumen dalam hal pencantuman klausula baku, misalnya penelitian yang berjudul “*Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku dalam Perjanjian*”, di jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan Volume 2, Nomor 2, Juni 2019, oleh Sekar Arum Intan Munggaran, Sudjana, Bambang Daru N yang menggunakan metode pendekatan normatif dengan hasil penelitian bahwa pencantuman klausula baku dalam perjanjian antara PT Asuransi Bumiputera Muda dengan konsumennya, tidak sesuai dengan asas-asas hukum perjanjian dan memuat hal-hal yang dilarang oleh Pasal 18 ayat (1) huruf (a), ayat (2), dan ayat (3) UUPK sehingga berakibat pada tidak sahnya perjanjian tersebut dan dapat dinyatakan batal demi hukum. Perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan adalah dapat mengajukan ganti rugi kepada pelaku usaha sesuai dengan ketentuan 19 UUPK dan menggugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen sesuai Pasal 23 UUPK. Penelitian lainnya yaitu yang berjudul “*Model Perjanjian Baku Pada Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telepon Seluler Pasca Bayar*”, di Jurnal Hukum Ius Quia Iustum No. 3 Vol. 23 Juli 2016. (Herlina & Santi, 2016) (Universitas Islam Nisantara Bandung). Merupakan penelitian yuridis normatif dengan hasil penelitian bahwa pertama: kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi telepon seluler pascabayar secara teoritis telah memenuhi ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata mengenai syarat sahnya suatu perjanjian. Kedua, model kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi telepon seluler pasca bayar harus memuat klausul-klausul yang sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya dibatasi dengan ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dengan melihat berbagai penelitian yang sebelumnya, maka dapat dilihat bahwa penelitian yang sebelumnya hanya membahas sebatas mengenai perlindungan konsumen terkait adanya klausula baku, kurang membahas mengenai bentuk komunikasi yang terjadi dalam praktek. Bahwa pada praktek kehidupan sehari-hari, ada beberapa bentuk komunikasi, diantaranya yaitu komunikasi satu arah yang dalam hal ini tidak semua orang paham mengenai bentuk komunikasi satu arah ini. Sehingga kelebihan dari penelitian ini dari penelitian yang sebelumnya yaitu bahwa penelitian ini juga mengkaji bentuk komunikasi satu arah yang kerap terjadi dalam kehidupan sehari-hari yang kemudian dihubungkan dengan klausula baku sehingga masyarakat yang membaca penelitian ini menjadi paham mengenai komunikasi satu arah dalam bentuk klausula baku dalam kehidupan sehari-hari dan selanjutnya menjadi paham mengenai perlindungan hukumnya bagi mereka.

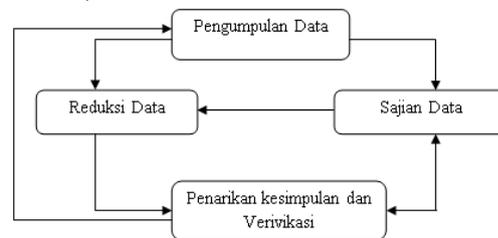
Mengenai klausula baku dalam perjanjian secara sepihak biasanya berkaitan dengan jual beli baik barang ataupun jasa, dengan pihak konsumen lah yang menjadi pihak dirugikan karena adanya perjanjian dalam hal ini lebih tepatnya pernyataan sepihak yang dibuat oleh pelaku usaha. Dari berbagai macam penyebab timbulnya sengketa, sengketa konsumen terkait beberapa hal sebagai berikut: Klausul baku, Barang yang tidak standar, Cedera janji, informasi yang mengelabui, dan cara menjual

yang merugikan ([Erlinawati & Nugrahaningsih, 2017](#)). Dari yang diuraikan diatas maka muncul permasalahan mengenai, bagaimanakah kepastian hukum bagi konsumen dari adanya komunikasi satu arah dalam bentuk klausula baku?

Tujuan Penelitian ini yaitu untuk menganalisa mengenai wujud komunikasi satu arah berupa klausula baku dalam kehidupan sehari-hari serta untuk menganalisa kepastian hukum bagi konsumen dari adanya komunikasi satu arah dalam bentuk klausula baku.

METODE

Sumber data dari penelitian yaitu data normatif yang didukung dengan data empiris. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan Kualitatif. Metode kualitatif pada dasarnya menggunakan pendekatan induktif, yaitu data dikumpulkan, dianalisis, diabstraksikan dan akan muncul teori-teori sebagai penemuan penelitian kualitatif ([Moleong, 2017](#)). Teknik analisis data yang digunakan yaitu, Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), Penarikan Kesimpulan (Verifikasi), yang dapat digambarkan sebagai berikut;



Gambar: teknik analisis data penelitian ([Heriyanto, 2018](#))

A. Pengertian Konsumen

Dalam Pasal 1 Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), menyatakan mengenai pengertian konsumen yaitu bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan dalam kamus hukum, pengertian konsumen adalah pihak yang menggunakan atau memanfaatkan baik barang maupun jasa, untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain ([Marwan, 2016](#)).

Konsumen bisa saja seorang individu maupun organisasi, yang masing-masing memiliki peranan yang bermacam-macam. Misalnya peranan tersebut yaitu sebagai, *influencer*, *initiator*, *buyer*, *payer* ataupun *user*, semua itu tergantung pada produk jenis apa yang akan dibeli oleh konsumen. Disisi lain, konsumen juga bagian dari hukum atau aturan perlindungan konsumen yang memuat beberapa asas-asas, aturan-aturan atau kaidah- kaidah yang bersifat mengatur dan memiliki sifat yang memberikan perlindungan bagi konsumen.

Berdasarkan cara pemerolehan barang, maka konsumen bisa dibedakan menjadi: (a) Pembeli, yaitu konsumen yang memperoleh barang atau jasa dengan cara membeli dengan sejumlah uang. Sehingga, dalam hal ini, konsumen terlibat dalam suatu perjanjian dengan pelaku usaha. (b) Pengguna, yaitu konsumen yang memperoleh barang atau jasa dengan cara selain membeli, misalnya yaitu mendapat hadiah, hibah, atau warisan. Dengan demikian, konsumen tersebut terikat

dalam perjanjian dengan pengusaha, yang selanjutnya ia tidak memiliki perlindungan hukum secara langsung atas perjanjian yang dibuat ([Lubis & Rahmawati](#), 2014).

B. Kajian tentang Perlindungan konsumen

Dalam Pasal 1 UUPK, mengindikasikan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala bentuk upaya pemerintah untuk menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Tujuan dari UUPK adalah untuk melindungi kepentingan konsumen ketika bertransaksi yang sekaligus dapat menjadi acuan pelaku usaha untuk dapat meningkatkan mutu produk yang dijualnya. Dalam pasal 7 UUPK, mengatur mengenai berbagai kewajiban yang harus dipenuhi pelaku usaha, ketika menawarkan dan menjual suatu produk, yakni: (a) Memiliki itikad baik saat menjalankan usahanya. (b) Memberikan informasi yang sebenarnya, jelas, serta jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa serta memberikan kejelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan atas produk yang dijualnya. (c) Tidak diskriminatif, sehingga dapat memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur. (d) Memberikan jaminan berupa mutu barang dan jasa yang diproduksinya berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku. (e) Memperbolehkan konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang serta memberikan garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan. (f) Memberikan kompensasi berupa ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan.

Konflik atau sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara umum didasarkan kepada hal-hal yang sesungguhnya tidak dikehendaki bahkan sebelumnya tidak diduga oleh konsumen. Dari berbagai macam penyebab timbulnya sengketa, sengketa konsumen terkait beberapa hal sebagai berikut: Barang yang tidak standar, Informasi yang mengelabui, Cara menjual yang merugikan, Cedera janji (Wanprestasi), dan Klausul baku ([Erlinawati & Nugrahaningsih](#), 2017).

C. Kajian tentang Klausula Baku

Perjanjian standar atau yang biasa disebut perjanjian baku (klausula baku) sebenarnya sudah dikenal sejak zaman Yunani Kuno, Plato (432-347 SM), misalnya pernah memaparkan praktik penjualan makanan yang harganya ditentukan secara sepihak oleh pihak penjual. Tujuan dari adanya perjanjian standar atau perjanjian baku adalah untuk memberikan kemudahan bagi para pihak yang bersangkutan. sehingga, jika dilihat dari tujuannya, Mariam Darus Badruzaman mendefinisikan perjanjian standar sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan diatas kertas/berbentuk formulir ([Dewi](#), 2020).

Sudikno Mertokusumo memiliki pendapat, yang dimaksud dengan klausula baku pada perjanjian yang isinya ditentukan secara apriori oleh penguasa atau perorangan yang pada umumnya kedudukannya lebih kuat atau lebih unggul secara ekonomis atau secara psikologis dibandingkan pihak lawan ([Wardiono](#), 2014).

Sednagkan yang dimaksud klausula baku menurut Pasal 1 angka 10 UUPK yaitu: “*Setiap aturan ataupun ketentuan serta syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan telah ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen*”.

D. Komunikasi Satu Arah

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, komunikasi merupakan pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud tersebut dapat dipahami. Sedangkan komunikasi satu arah merupakan komunikasi yang tidak memberikan kesempatan untuk memberikan umpan balik atas informasi yang disampaikan oleh komunikator, dalam hal ini berarti komunikasi yang berlangsung dari satu pihak saja, bentuk proses komunikasi yaitu pihak sumber sajalah yang aktif.

Konsep dasar dari komunikasi menurut John R. Wenburg dan William W. Wilmot juga Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken terdapat tiga kerangka pemahaman komunikasi, yaitu: (1) Komunikasi sebagai tindakan satu arah merupakan komunikasi yang dipahami sebagai proses penyampaian pesan searah dari seseorang/ lembaga kepada seseorang/kelompok lainnya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemahaman mengenai komunikasi sebagai suatu proses satu arah ini oleh Michael Burgoon disebut sebagai "*definisi berorientasi sumber*" (*source-oriented definition*). (2) Komunikasi sebagai interaksi, merupakan Komunikasi yang dipahami sebagai suatu proses aksi-reaksi, atau sebab-akibat, yang arahnya secara bergantian. Komunikasi interaksi dipandang sebagai komunikasi yang lebih dinamis dibandingkan komunikasi satu arah. Unsur penting dalam komunikasi interaksi yaitu adanya feedback (umpan balik). (3) Komunikasi sebagai transaksi, merupakan kegiatan menafsirkan perilaku orang lain. Ada proses encoding dan decoding pesan verbal maupun nonverbal. Semakin banyak peserta komunikasi maka transaksi yang terjadi menjadi semakin rumit. Kelebihan dari konsep komunikasi transaksi yaitu komunikasi dipahami sebagai konsep yang tidak membatasi pada komunikasi yang disengaja saja. Pemahaman seperti ini mirip dengan "*definisi berorientasi penerima*" (*receiver-oriented definition*), yaitu menekankan pada variabel-variabel yang berbeda yaitu penerima dan makna pesan bagi penerima. Penerimaan pesan dalam komunikasi sebagai transaksi yaitu bersifat dua arah (Sapari, 2018).

Dapat dikatakan bahwa komunikasi satu arah sebagai suatu bentuk komunikasi yang tidak memberikan kesempatan kepada pendengar untuk memberikan tanggapan maupun sanggahan. Dengan demikian, pihak penerima pesan tersebut adalah pihak yang pasif (hanya menerima saja).

Kekurangan dari komunikasi satu arah ini yaitu tidak adanya komunikasi yang berkesinambungan melalui media yang sama, karena terdapat satu pihak yang pasif (hanya menerima saja). Contoh media komunikasi satu arah yaitu; televise, surat kabar, baliho,dls. Sedangkan kelemahan dari adanya komunikasi satu arah yaitu; Tidak adanya interaksi antara para pihak, Tidak ada timbal balik dalam komunikasi, Berkesan otoriter, Komunikasikan hanya sebagai informan saja bagi komunikator, Media komunikasi terbatas, Dapat menimbulkan kesalahpahaman, dan Tidak memberikan kepuasan kepada komunikan karena tidak memberikan kesempatan untuk merespon.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Pasal 1 Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan mengenai pengertian konsumen yaitu bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan menurut kamus

hukum, pengertian konsumen adalah pihak yang memakai atau menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain (([Marwan](#), 2016). Dari pengertian konsumen tersebut, maka dapat kita lihat bahwa, nasabah debitur juga merupakan konsumen. Dalam hal ini merupakan konsumen pemakai jasa (menerima fasilitas kredit). Demikian pula warga pemakai jasa parkir, merupakan konsumen yang membeli jasa untuk fasilitas tempat parkir.

Perjanjian standar (*standard contract, standardized contract, pada contract atau standard agreement*) adalah suatu persetujuan yang dibuat para pihak mengenai sesuatu hal yang isinya telah ditentukan secara baku (standard). Perjanjian tersebut dituangkan secara tertulis serta menjadi tolok ukur atau patokan atau pedoman bagi konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha ([Muhammad](#), 1992).

Dihubungkan dengan perjanjian kredit, Dalam pelaksanaan pemberian kredit suatu bank, tentunya penting bagi para pihak untuk mentaati perjanjian kredit, termasuk juga perjanjian kredit yang berbentuk klausula baku yang telah dibuat oleh pihak bank itu sendiri. Menurut Pasal 1313 KUH Perdata. Perjanjian merupakan perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Sedangkan 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 bentuk suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat serta wajib untuk dipenuhi oleh konsumen. Ada ciri khusus dari perjanjian kredit dimana ciri khusus tersebut membedakannya dari perjanjian pinjam uang yang lainnya. Ciri khusus tersebut yaitu;

- a. Bank yang memuatnya didalam perjanjian kredit, klausul tersebut dinamakan *condition precedent*. Dalam hal ini, peristiwa atau kejadian yang harus dipenuhi atau terjadi terlebih dahulu setelah perjanjian ditandatangani oleh para pihak sebelum penerima kredit dapat menggunakan kreditnya. Perjanjian yang mengandung *condition precedent* merupakan perjanjian konsensual dan bukanlah perjanjian riil.
- b. Selanjutnya, suatu perjanjian kredit yang tidak memuat *condition precedent* dapat dikatakan sebagai perjanjian riil ([Putritama](#), 2018).

Perjanjian kredit merupakan Perjanjian yang baku dimana didalam isinya atau klausula perjanjiannya telah dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir (blanko). Akan tetapi perjanjian tersebut tidak terikat dalam suatu bentuk tertentu. Sedangkan keabsahan perjanjian kredit terletak pada penerimaan dari masyarakat beserta lalu lintas bisnis yang berguna untuk memperlancar arus lalu lintas perdagangan dan bisnis. Pada perjanjian baku, pada umumnya mengandung klausula yang tidak seimbang antara pihak yang mempersiapkan (membuat) dan pihak lainnya.

Setiap adanya fasilitas pemberian kredit, maka perlu untuk dituangkan dalam perjanjian kredit secara tertulis. Yang mana format dari perjanjian tersebut diserahkan oleh Bank Indonesia kepada masing-masing bank yang bersangkutan untuk menetapkannya, akan tetapi dalam perjanjian kredit, sekurang-kurangnya harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Dapat memenuhi keabsahan dan persyaratan hukum yang melindungi kepentingan Kreditur.
2. Memuat jumlah kredit, jangka waktu (masa pemberian kredit), tata cara pembayaran kembali kredit beserta persyaratan-persyaratan kredit lainnya sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam keputusan persetujuan/perjanjian kredit oleh para pihak ([Fröhlich et al.](#), 2020)
3. . Didalam Perjanjian kredit bank, didalamnya minimal harus memuat klausula yang berhubungan dengan ketentuan mengenai fasilitas kredit yang diberikan, diantaranya yaitu mengenai:

- a) Jumlah maksimum kredit, jangka waktu kredit, tujuan kredit, bentuk kredit dan batas ijin tarik.
- b) Suku bunga dan biaya-biaya yang timbul karena adanya pemberian kredit, diantaranya yaitu bea materai, provisi/*commitment fee* serta denda kelebihan tarik.
- c) Adanya kuasa bank untuk bertindak melakukan pembebanan terhadap rekening giro dan/atau rekening kredit penerima kredit untuk suku bunga denda kelebihan tarik dan bunga tunggakan serta berbagai macam biaya yang timbul karena dan untuk pelaksanaan segala hal yang telah ditentukan dan yang menjadi beban penerima kredit.
- d) *Representation and warranties*, adalah suatu pernyataan dari penerima kredit atas pembebanan dan segala harta kekayaan penerima kredit sebagai jaminan pelunasan kredit.
- e) *Condition precedent*, adalah syarat-syarat tangguh yang terlebih dahulu oleh penerima kredit agar dapat menarik kredit untuk pertama kalinya.
- f) Agunan kredit dan asuransi merupakan barang-barang yang menjadi jaminan atau agunan.
- g) *Affirmative and negative covenants*, adalah berbagai kewajiban dan pembatalan tindakan penerima kredit selama jangka waktu berlakunya perjanjian kredit.
- h) Tindakan-tindakan bank untuk melakukan pengawasan dan penyelamatan kredit.
- i) *Events of default/wanprestasi/cidera janji/trigger clause/ openbaar clause*, merupakan tindakan-tindakan yang dapat dilakukan bank sewaktu-waktu untuk dapat mengakhiri perjanjian kredit serta untuk seketika dapat menagih semua uang beserta bunga dan biaya lainnya yang timbul.
- j) Pilihan domisili/forum/hukum apabila terjadi sengketa di dalam penyelesaian kredit antara bank dan nasabah penerima kredit, serta ketentuan mulai berlakunya perjanjian kredit dan penandatanganan perjanjian kredit.

Di dalam perjanjian kredit terkadang dibuat secara tidak wajar dan sangat memberatkan debitur, misalnya diantaranya memuat klausula atau dalam hal ini berbentuk komunikasi satu arah sebagai berikut:

- 1) Kewenangan bank yang dapat sewaktu-waktu dan tanpa alasan apapun bahkan tanpa pemberitahuan sebelumnya dengan cara sepihak bahkan untuk menghentikan ijin tarik kredit.
- 2) Kewenangan bank untuk secara sepihak menentukan harga jual dari barang yang dijadikan agunan, apabila dilakukan penjualan barang agunan karena kredit nasabah debitur macet.
- 3) Kewenangan yang dibuat oleh bank secara sepihak untuk tunduk kepada segala petunjuk dan peraturan bank yang telah ada dan yang masih akan ditetapkan kemudian oleh bank.

Persiapan klausula berbentuk komunikasi satu arah ini merupakan upaya bank untuk menerapkan prinsip kehati-hatian dalam pemberian kredit, akan tetapi hal tersebut dalam pelaksanaannya, posisi debitur menjadi posisi yang hanya menerima saja dan cenderung dirugikan. Klausula-klausula dalam perjanjian kredit yang telah di bahas di atas tersebut, merupakan bentuk komunikasi satu arah yang terdapat dalam perjanjian perbankan dalam hal ini perjanjian dalam pemberian fasilitas kredit. Dimana kreditur telah menyiapkan isi/klausul perjanjiannya sebelum ditandatangani oleh kreditur maupun debitur.

Komunikasi satu arah yang dipahami sebagai suatu proses penyampaian pesan searah dari seseorang/ lembaga kepada seseorang/kelompok lainnya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemahaman mengenai komunikasi sebagai suatu proses satu arah ini senyatanya terjadi di dalam dunia perbankan, dalam hal ini yaitu ketika bank memberikan fasilitas kredit dan telah

menyiapkan terlebih dahulu klausula-klausula perjanjian sebelum ditandatangani oleh para pihak. Dimana dalam perjanjian kredit tersebut, didalamnya terdapat klausula baku yang memposisikan debitur hanya bisa menerima dan langsung tanda tangan perjanjian kredit tersebut.

Debitur dalam hal ini memiliki peran sebagai konsumen. Sehingga apabila terdapat klausula baku dalam perjanjian dan kemudian debitur diposisikan pasif menerima saja, sama saja perjanjian tersebut bentuk dari komunikasi satu arah. Apabila di analisis, hubungan hukum antara debitur (konsumen) dengan debitur, maka perlu dilihat UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Di Dalam UUPK, khususnya Pasal 18 ayat (1) dan (2). Yang menyebutkan bahwa;

- a. Pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan atau perjanjian bila:
 - 1) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
 - 2) Menyatakan pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
 - 3) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.
 - 4) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
 - 5) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
 - 6) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
 - 7) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya.
 - 8) Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- b. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Adanya klausula baku dalam perjanjian dapat dihubungkan dengan komunikasi satu arah, Komunikasi satu arah bisa dikatakan sebagai komunikasi yang tidak memberi kesempatan kepada pendengar untuk memberikan tanggapan atau sanggahan. Komunikasi satu arah sesungguhnya sudah banyak kita temui dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi satu arah ini condong di pakai dalam dunia militer ini dikarenakan dalam dunia militer menggunakan sistem komando, dimana perintah dari atasan harus dilaksanakan oleh bawahan tanpa ada pertanyaan atau timbal balik. Pesan disampaikan oleh sumber kepada sasaran dan sasaran tidak dapat atau tidak mempunyai kesempatan untuk memberikan umpan balik atau bertanya. Sehingga dalam kehidupan sehari-hari ternyata tidak hanya didunia militer komunikasi satu arah, amupun klausula baku terjadi, misalnya;

- 1) Di dunia perdagangan misalnya ada nota yang bertuliskan “*barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan*”.
- 2) Dalam kegiatan perbankan (dalam hal ini pemberian fasilitas kredit), biasanya dalam perjanjian terdapat klausula yang menyatakan untuk memberikan kuasa kepada pihak kreditur untuk melakukan tindakan penyitaan barang jaminan apabila debitur wanprestasi. Atau bahkan ada klausula baku juga yang menyatakan bahwa konsumen dalam hal ini debitur menyetujui peraturan-peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha.
- 3) Pada bidang jasa, misalnya jasa parkir, dalam tiket parkir sering bertuliskan “*barang hilang/rusak bukan tanggung jawab pengelola parkir*”.

Dalam hal ini banyak memiliki kekurangan, dikarenakan tidak adanya kesempatan untuk memberikan umpan balik bagi konsumen. Hal ini dapat mengakibatkan dampak negatif dari penggunaan komunikasi satu arah, karena dianggap hal yang biasa, maka banyak pula konsumen maupun konsumen yang menemui klausula baku, hanya bersikap pasif dan tidak ada perubahan dari tahun ketahun.

Dengan demikian, apabila dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, misalnya penelitian yang berjudul “*Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku dalam Perjanjian*”, di jurnal Acta diurnal Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan Volume 2, Nomor 2, Juni 2019, oleh Sekar Arum Intan Munggaran, Sudjana, Bambang Daru N. membahas mengenai adanya klausula baku yang berakibat pada tidak sahnya perjanjian. Serta penelitian yang berjudul “*Model Perjanjian Baku Pada Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telepon Seluler Pasca Bayar*”, di Jurnal Hukum Ius Quia Iustum No. 3 Vol. 23 Juli 2016. Elis Herlina dan Sri Santi (Universitas Islam Nisantara Bandung). Pada dasarnya membahas mengenai syarat sahnya perjanjian kemudian model kontrak berlangganan yang harus memuat klausul-klausul yang sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian-penelitian tersebut belum membahas secara global tentang hal mendasar mengenai adanya komunikasi satu arah dalam pembuatan kebijakan/perjanjian yang didalamnya merupakan bentuk klausula baku dan sekaligus merupakan persoalan yang sering dialami oleh masyarakat umum sehingga penelitian ini lebih memberikan ilmu bagi masyarakat/ konsumen atas kejadian-kejadian yang dialaminya mengenai adanya komunikasi satu arah dalam bentuk klausula baku di kehidupan sehari-hari yang selanjutnya konsumen dapat lebih waspada dan dapat melakukan tindakan perlindungan diri.

SIMPULAN

Bentuk komunikasi satu arah yang merupakan klausula baku, yang sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari, misalnya; dalam perjanjian kredit yang menyatakan debitur tunduk pada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha; dalam nota jual beli barang yang bertuliskan “*barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan*”; dalam bidang jasa, misalnya jasa parkir, dalam tiket parkir sering bertuliskan “*barang hilang/rusak bukan tanggung jawab pengelola parkir*”. Kesemuanya itu merupakan tindakan yang melanggar UUPK khususnya Pasal 18. Pasal 18 UUPK memberikan kepastian hukum bagi konsumen dalam hal ini konsumen/debitur/pengguna jasa parkir. Apabila terjadi

pelanggaran dan konsumen merasa dirugikan, maka dapat melakukan tindakan dengan cara menggugat tindakan pelaku usaha yang memuat klausula baku tersebut ke pengadilan yang berwenang.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, K. A. P. (2020). Perlindungan Konsumen Dari Iklan Investasi Ilegal Di Media Sosial. *Jurnal Yustitia*, 14(2), 50–57. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol23.iss3.art4>
- Erlinawati, M., & Nugrahaningsih, W. (2017). [Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online](#). *Serambi Hukum*, 11(01), 27–40.
- Fröhlich, P., Baldauf, M., Meneweger, T., Tscheligi, M., de Ruyter, B., & Paternó, F. (2020). [Everyday automation experience: a research agenda](#). *Personal and Ubiquitous Computing*, 24(6), 725–734.
- Heriyanto, H. (2018). [Thematic Analysis sebagai Metode Menganalisa Data untuk Penelitian Kualitatif](#). *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 2(3), 317–324.
- Herlina, E., & Santi, S. (2016). Model Perjanjian Baku Pada Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi Telepon Selular Pasca Bayar. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 23(3), 415–438. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol23.iss3.art4>
- Lubis, R., & Rahmawati, I. N. (2014). [Win-Win Solution Sengketa Konsumen](#). Yogyakarta: Medpress Digital. Cet, 1.
- Mansyur, A., & Rahman, I. (2016). Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 2(1), 1–10. <http://dx.doi.org/10.26532/jph.v2i1.1411>
- Marwan, M. (2016). *Kamus Hukum: Dictionary of law complete edition*. Reality Publisher.
- Moleong, L. J. (2017). [Metodologi Penelitian Kualitatif \(Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013\)](#). Munawir, Ahmad Warson, *Kamus Al-Munawir*.
- Muhammad, A. (1992). [Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan](#). Citra Aditya Bakti.
- Putritama, A. (2018). Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Industri Perbankan Syariah. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1), 1–20. <https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19356>
- Rahmayani, N. (2018). [Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Pengawasan Perusahaan Berbasis Financial Technology di Indonesia.](#) *Pagaruyuang Law Journal*, 2(1), 24–41.
- Sapari, Y. (2018). [Komunikasi Dalam Perspektif Teori Pertukaran](#). *Jurnal Signal*, 6(1), 98–115.
- Wardiono, K. (2014). [Perjanjian Baku Klausul Eksonerasi dan Konsumen](#). Penerbit Ombak, Surakarta.

Zulham, S. H. (2017). *Hukum perlindungan konsumen*. Prenada Media.



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).