

ANALISIS YURIDIS PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU TERKAIT PELAKU USAHA YANG MENGURANGI MANFAAT JASA PADA SYARAT DAN KETENTUAN RALALI

Nova Amalia

S1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
nova.17040704068@mhs.unesa.ac.id

Eny Sulistyowati

S1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
enysulistyowati@unesa.ac.id

Abstrak

Salah satu aplikasi penyedia layanan dan jasa yang mencantumkan klausula baku dalam syarat dan ketentuan aplikasinya adalah Ralali. Ralali merupakan sebuah platform aplikasi *marketplace* B2B (business to business) yang menghubungkan beberapa pihak penjual dengan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Pencantuman klausula baku pada suatu perjanjian dapat menyebabkan kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha menjadi tidak seimbang, sehingga dapat mengakibatkan kerugian pada salah satu pihak yang posisinya lebih rendah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pencantuman klausula baku dalam syarat dan ketentuan Ralali telah sesuai dengan asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta menganalisis akibat hukum yang ditimbulkan terkait dengan pencantuman klausula baku yang mengurangi manfaat jasa pada syarat dan ketentuan Ralali. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian hukum normatif. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier yang kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis preskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencantuman klausula baku dalam syarat dan ketentuan Ralali tidak sesuai serta bertentangan dengan asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, terdapat akibat hukum yang ditimbulkan dari pencantuman syarat dan ketentuan tersebut yaitu batal demi hukum, sesuai dengan ketentuan Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Klausula Baku, Pelaku Usaha, Perlindungan Konsumen.

Abstract

One of the service and service provider applications that includes standardized clauses in the terms and conditions of its application is Ralali. Ralali is a B2B (business to business) marketplace application platform that connects several selling parties with Micro, Small and Medium Enterprises. The inclusion of standardized clauses in an agreement can cause the position between consumers and business actors to be unbalanced, so that it can result in losses to one party whose position is lower. The purpose of this research is to analyze the inclusion of standardized clauses in Ralali's terms and conditions in accordance with the principles of consumer protection as stated in the explanation of Article 2 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and analyze the legal consequences arising from the inclusion of standardized clauses that reduce the benefits of services in Ralali's terms and conditions. The research method used is normative legal research. The research approach used is a statutory approach and a conceptual approach. The legal materials used are primary legal materials, secondary legal materials, and tertiary legal materials which are then analyzed using prescriptive analysis techniques. The results show that the inclusion of standardized clauses in Ralali's terms and conditions is not in accordance with and contrary to the principles of consumer protection as stated in Article 2 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. In addition, there are legal consequences arising from the

inclusion of these terms and conditions, namely null and void, in accordance with the provisions of Article 18 paragraph (3) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Keywords: *Standardized Clause, Business Actors, Consumer Protection.*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi di Indonesia pada masa globalisasi ini semakin meningkat dan banyak sektor yang mulai memanfaatkan teknologi, khususnya di bidang teknologi digital. Salah satu sektor yang memanfaatkan teknologi digital adalah sektor perdagangan. Di era perdagangan bebas seperti saat ini, persoalan daya saing dan keunggulan bersaing menjadi isu utama sekaligus tantangan yang tidak ringan bagi bangsa dan rakyat Indonesia (Supriyanto, 2012). Hal ini dibuktikan dengan banyaknya perusahaan start-up yang terlibat dalam perdagangan tersebut dan terdaftar di Indonesia, seperti Tokopedia, Shopee, Lazada, Bukalapak, Blibli, Ralali dan masih banyak lagi.

Terlebih di tahun 2020 ini Indonesia mengalami pandemi covid-19, dimana masyarakat Indonesia mulai mengurangi aktivitasnya di luar rumah. Dengan berkembangnya teknologi di bidang perdagangan, jangkauan internet semakin meluas, penggunaan smartphone semakin meningkat dari semua tingkatan mulai anak muda sampai berusia, dan masyarakat lebih banyak beraktivitas di rumah dengan mengandalkan pemanfaatan jaringan koneksi internet. Pandemi covid-19 ini memiliki dampak besar pada berbagai bidang kehidupan, diantaranya bidang kesehatan, bidang industri, bidang pendidikan, terlebih bidang ekonomi, meskipun pada bidang ekonomi, Indonesia mengalami penurunan, akan tetapi di era pandemi covid-19 ini, Indonesia mengalami kenaikan yang pesat dalam transaksi *online* atau biasa disebut *e-commerce* (*electronic commerce*).

Perilaku interaksi masyarakat terkait jual beli yang dilakukan melalui transaksi *digital* ini sama dengan melakukan bisnis pada umumnya, perilaku jual beli ini juga menimbulkan sebuah prestasi timbal balik yang harus dipenuhi antara penjual dan pembeli ketika bertransaksi. Pada saat terjadinya sebuah transaksi elektronik, terdapat perjanjian yang telah tersedia dalam dokumen elektronik dan harus disepakati oleh siapapun yang menggunakan aplikasi tersebut sebelum dapat mengoperasikannya. Sebagai contoh, pengguna aplikasi harus menyetujui semua syarat dan ketentuan yang terdapat dalam aplikasi tersebut, sehingga dapat melanjutkan pada penggunaan aplikasi dan ketika syarat serta ketentuan itu ada yang tidak disetujui, maka aplikasi tersebut tidak dapat digunakan. Dengan menggunakan aplikasi, pengguna dianggap telah mengetahui dan juga menyetujui atas syarat dan ketentuan yang diberikan oleh penyedia layanan

aplikasi. Seperti asas penerapan fiksi hukum, *Preemptio iures de iure* yang berarti menganggap semua orang tahu hukum, jadi ketika Undang-undang dikeluarkan, seluruh masyarakat dianggap tahu dan wajib mematuhi.

Salah satu contoh perjanjian yang mengatur antara pelaku usaha dengan konsumen adalah Ralali, perjanjian tersebut tercantum dalam syarat dan ketentuan aplikasi Ralali. Ralali merupakan sebuah platform aplikasi *marketplace* B2B (*business to business*) penyedia belanja kebutuhan bisnis di Indonesia. Ralali menghubungkan beberapa *vendor* atau pihak penjual dengan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Ralali sendiri berasal dari ungkapan bahasa Jawa 'ora lali' yang berarti 'tidak lupa', 'tidak terlupakan'. Selain itu Ralali merupakan singkatan dari perusahaan pendiri yaitu PT. Raksasa Laju Lintang.

Keberadaan klausula baku tersebut pada prinsipnya mengandung sebuah kondisi yang membatasi atau bahkan meniadakan tanggung jawab yang harusnya dibebankan pihak pelaku usaha. Menurut Mariam Darus Badruzaman, klausula baku cenderung berat sebelah karena kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang. Posisi ini membuat konsumen tidak terlibat dalam negosiasi suatu perjanjian, dengan kata lain konsumen tidak memiliki kuasa untuk menentukan isi perjanjian (Badruzaman, 1994). Hal ini mengakibatkan apabila terjadi sebuah kerugian pada pihak konsumen, para pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawab mengganti rugi sesuai dengan kerugian yang akan dialami konsumen. Ketidaktahuan konsumen terhadap larangan pencantuman klausula baku ini sering kali merugikan pihak konsumen yang pada akhirnya akan tergantung pada kesadaran pihak konsumen itu sendiri untuk menyetujui atau menolak (*take it or leave it*).

Perjanjian baku yang dibuat pada era modern globalisasi dan serba digital ini sangatlah dimaklumi oleh masyarakat. Ditambah dengan adanya asas kebebasan berkontrak yang mana membuat masyarakat bebas memilih dengan siapa ingin terikat kontrak dan bebas menentukan isi dari perjanjian tersebut, bahkan adanya sebuah kebebasan menentukan untuk memilih mematuhi atau melanggar peraturan perundang-undangan. Beberapa perjanjian seringkali diselipkan klausula baku dengan alasan lebih praktis dan juga efisien dilakukan oleh pihak pelaku usaha. Beberapa alasan tersebut yang menjadikan dasar untuk membuat perjanjian baku sebagai wujud kebebasan pelaku usaha menyampaikan keinginannya, seperti yang dilakukan oleh pihak aplikasi Ralali terhadap syarat dan ketentuan yang

dicantulkannya di *FAQ (Frequently Asked Questions)* Pembeli atau pertanyaan yang sering diajukan oleh pembeli.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pencantuman klausula baku dalam syarat dan ketentuan Ralali telah sesuai dengan asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta menganalisis akibat hukum yang ditimbulkan terkait dengan pencantuman klausula baku yang mengurangi manfaat jasa pada syarat dan ketentuan Ralali. Konsumen sering terabaikan posisinya dalam suatu perjanjian, sehingga membuat mereka menjadi tidak berdaya dalam mengatasi dan melindungi hak-haknya sebagai konsumen. Jadi, jika konsumen menyetujui syarat dan ketentuan dari aplikasi tersebut, maka terdapat risiko yang akan dihadapi konsumen, yaitu kerugian.

METODE

Jenis penelitian hukum yang digunakan penulis yaitu penelitian hukum normatif, yang merupakan suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip hukum dan doktrin hukum yang berguna untuk menjawab isu hukum. Isu hukum yang diangkat adalah konflik norma, yang mana pada syarat dan ketentuan pencantuman klausula baku ini bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan undang-undang (*statute approach*), dilakukan dengan cara menelaah semua peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan isu hukum yang diteliti mengenai peraturan yang terdapat dalam syarat dan ketentuan Ralali yang bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen; dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), digunakan untuk menganalisis konsep perjanjian mengenai perlindungan konsumen, yang bertentangan dengan perjanjian baku syarat dan ketentuan Ralali, mengkaitkannya dengan Hukum Perlindungan Konsumen.

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen; dan Perjanjian atau Syarat dan Ketentuan Ralali. Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari kepustakaan dalam bentuk literatur hukum meliputi buku-buku, website, dan jurnal ilmiah yang berkaitan dengan klausula baku, klausula eksonerasi, maupun hukum perlindungan konsumen. Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang

menjadi pelengkap, sifatnya memberikan petunjuk atau juga penjelasan tambahan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier yang terdapat dalam penelitian ini meliputi kamus hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia.

Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan studi kepustakaan (*library research*) terhadap bahan-bahan hukum, baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder. Hal ini dilakukan dengan cara menyusun kerangka berpikir dan rumusan masalah dengan cara menelaah bahan-bahan hukum seperti menganalisisnya. Bahan hukum yang telah dikumpulkan kemudian akan dianalisis dan akan dideskripsikan dengan pola pikir yang runtut.

Teknik analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan teknik preskriptif. Analisis bahan hukum dengan teknik preskriptif ini dilakukan dengan cara mengkaji dan juga menelaah secara menyeluruh yang dibantu dengan teori yang didapatkan dari studi kepustakaan (*library research*). Analisis disini dimaksudkan untuk memberikan argumentasi atas hasil penelitian yang telah dilakukan yang kemudian dikonstruksikan ke dalam suatu kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kesesuaian Pencantuman Klausula Baku Pada Syarat Dan Ketentuan Ralali Dengan Asas-Asas Perlindungan Konsumen Sebagaimana Tercantum Dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Ralali.com merupakan sebuah aplikasi layanan platform belanja kebutuhan bisnis secara *digital (e-commerce)* di Indonesia, yang menghubungkan banyak *vendor* atau pihak penjual dan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), agar para UMKM dapat memulai serta mengembangkan bisnisnya. Ralali.com didirikan pada tahun 2013 oleh Brian Marshal dan Joseph Aditya, berada di bawah naungan PT. Raksasa Laju Lintang, perusahaan swasta yang bergerak pada bidang teknologi dan bisnis *digital*, dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mencari produk atau jasa yang mereka butuhkan. Ralali sendiri berasal dari ungkapan bahasa Jawa 'ora lali' yang berarti 'tidak lupa', 'tidak terlupakan' serta akronim dari perusahaan pendirinya.

Pada awalnya Ralali fokus menjual produk industri yang terdiri dari produk *maintenance, repair, and operations (MRO)*. Setelah tahun 2015, Ralali mulai memperluas kategori produk hingga ke produk industri kesehatan, peralatan usaha restoran, fashion dan kecantikan, dan kategori lainnya. Saat ini Ralali memiliki fitur bernama *Business Innovation Group (BIG)* yang bertujuan untuk mempermudah pencarian barang di dalam *marketplace* mereka. Dalam fitur BIG ini, telah

dikelompokkan produk dan segala kebutuhan berdasarkan usaha yang dijalankan.

Di-era globalisasi sekarang ini, kehadiran perjanjian baku tidak bisa dihindarkan lagi. Alasan kepraktisan, efisiensi waktu, biaya dan tenaga menjadikan perjanjian baku merupakan wujud kebebasan individu (pelaku usaha) dalam menyatakan kehendaknya dalam sebuah perjanjian. Interaksi antara konsumen dan pelaku usaha pada saat menggunakan layanan jasa aplikasi *marketplace* Ralali termasuk dalam suatu perjanjian yang berbentuk baku. Dalam perjanjian baku terdapat sebuah klausula baku yang definisinya tercantum dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen: *“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.”*

Klausula baku yang digunakan dalam penelitian ini adalah klausula baku yang terdapat pada syarat dan ketentuan aplikasi Ralali. Klausula baku ini tercantum pada halaman *FAQ (Frequently Asked Question)* Pembeli. Para pihak dianggap telah sepakat ketika pihak konsumen sudah mendaftarkan akunnya dan mulai menggunakan aplikasi tersebut untuk pertamakali. Perjanjian yang dilakukan menjadi sah serta mengikat dan berlaku sebagai Undang-undang bagi para pihaknya, sesuai dengan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara. Perjanjian baku yang di dalamnya turut memuat klausula baku dapat berpotensi merugikan para konsumen.

Klausula baku yang tercantum dalam syarat dan ketentuan Ralali tersebut berbunyi: *“Ralali.com berhak, dengan atau tanpa pemberitahuan atau kewajiban apapun kepada Pembeli, Penjual atau pihak manapun sebelumnya, menghentikan, membatasi, menghapus, menambahkan, memodifikasi atau mengubah setiap aspek, konten, akses kepada konten, materi atau bagian apapun dari Platform dan Layanan, termasuk, namun tidak terbatas pada:*

- (i) membatasi waktu aktifitas, operasional dan ketersediaan Platform dan Layanan;*
- (ii) membatasi jumlah penggunaan yang diizinkan; dan*
- (iii) membatasi atau mengakhiri hak Anda untuk mengakses dan menggunakan Platform dan/atau Layanan.*

Anda setuju bahwa setiap penghentian, pembatasan atau pembatalan akses Anda ke, atau penggunaan atas, Platform dan Layanan dapat dilakukan tanpa pemberitahuan sebelumnya. Selanjutnya, Anda setuju bahwa Ralali.com tidak bertanggung jawab kepada Anda atau pihak ketiga atas Kerugian akibat atau sehubungan

dengan pemutusan, pembatasan atau pembatalan akses atau penghapusan keanggotaan Anda pada Platform berikut penggunaan atas Platform dan Layanan”

Klausula baku boleh digunakan di dalam sebuah perjanjian, namun dengan catatan bahwa klausula baku tersebut tidak boleh bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Klausula baku yang tercantum dalam syarat dan ketentuan Ralali tersebut dapat menjadi sebuah konflik, apabila pihak konsumen tidak cermat dalam membaca syarat dan ketentuan yang telah dilampirkan dalam halaman aplikasi *marketplace* Ralali tersebut. Pada umumnya klausula yang dibuat oleh salah satu pihak, misalnya perusahaan (apapun namanya) terkesan sangat merugikan konsumen yang berada pada posisi lemah, karena membebani pihak konsumen atau seharusnya kewajiban yang harus dipikul pihak pelaku usaha dengan adanya klausula tersebut menjadikan beban konsumen (Miru and Yodo 2004).

Beberapa klausula eksonerasi ditemukan dalam syarat dan ketentuan yang dibuat oleh pihak pelaku usaha Ralali, yaitu beberapa diantaranya berisi klausula baku yang membatasi maupun menghapuskan kewajiban tertentu pembuat perjanjian, mengurangi serta menghapuskan tanggung jawab pelaku usaha selaku pembuat klausula baku, dan mengabaikan kewajiban membayar ganti rugi. Klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum (Zakiyah 2017).

Apabila dilihat dari kesesuaian dengan asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, klausula baku dalam syarat dan ketentuan Ralali dapat dianalisis sebagai berikut:

Asas Manfaat, klausula dalam syarat dan ketentuan Ralali tersebut menyatakan bahwa Ralali dapat melakukan tindakan penghentian, pembatasan, atau pembatalan akses tanpa memberikan pemberitahuan sebelumnya kepada konsumen. Hal ini dapat menghambat kemampuan konsumen untuk memanfaatkan serta menggunakan platform dan layanan dengan penuh manfaat. Selanjutnya, klausula tersebut menyatakan bahwa Ralali tidak bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat dari penghentian, pembatasan, atau pembatalan akses atau penghapusan keanggotaan konsumen pada platform dan layanan. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakpastian dan ketidakadilan bagi konsumen, manfaat yang seharusnya dapat diperoleh konsumen menjadi terhalang karena konsumen tidak memiliki jaminan perlindungan hukum jika mengalami kerugian akibat tindakan tersebut.

Tujuan dari asas manfaat dalam perlindungan konsumen adalah mengharapkan agar konsumen dapat memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dari produk atau layanan yang digunakan. Dalam klausula baku yang tercantum pada syarat dan ketentuan Ralali tersebut, potensi pelanggaran asas manfaat dapat terjadi terkait dengan pembatasan hingga penghentian kemampuan konsumen untuk mengakses platform dan layanan atau pembatasan yang dilakukan secara sewenang-wenang oleh pihak pelaku usaha yaitu Ralali.

Asas Keadilan, klausula dalam syarat dan ketentuan Ralali tersebut memberikan kekuasaan penuh kepada pihak pelaku usaha Ralali untuk melakukan tindakan penghentian, pembatasan, atau pembatalan akses tanpa memberikan pemberitahuan sebelumnya kepada konsumen. Hal ini dianggap tidak adil karena konsumen tidak memiliki kesempatan untuk mengajukan keberatan sebelum tindakan tersebut diambil. Selanjutnya, klausula tersebut menyatakan bahwa Ralali tidak bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat dari penghentian, pembatasan, atau pembatalan akses atau penghapusan keanggotaan konsumen pada platform dan layanan. Hal tersebut bertentangan dengan asas keadilan sebagaimana tercantum dalam penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, karena konsumen dapat mengalami kerugian yang tidak diakui atau diganti oleh pihak pelaku usaha Ralali, meskipun tindakan tersebut mungkin tidak adil bagi konsumen.

Tujuan dari asas keadilan dalam perlindungan konsumen adalah mengharapkan bahwa konsumen dapat diperlakukan secara adil dan tidak dirugikan secara tidak adil oleh pihak penyedia layanan. Dalam klausula baku pada syarat dan ketentuan Ralali tersebut, potensi pelanggaran asas keadilan adalah terkait dengan pemberian wewenang yang dilakukan secara sepihak kepada Ralali tanpa memberikan pemberitahuan sebelumnya kepada pihak konsumen, dan tidak memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen apabila dikemudian hari terdapat pelanggaran akibat dari pencantuman klausula baku tersebut.

Asas Keseimbangan, klausula dalam syarat dan ketentuan Ralali tersebut memberikan hak kepada Ralali secara sewenang-wenang untuk menghentikan, membatasi, atau bahkan menghapus akses pengguna ke platform dan layanan tanpa pemberitahuan sebelumnya. Hal ini dapat menimbulkan pertanyaan tentang keseimbangan hak-hak konsumen, karena konsumen pengguna aplikasi mungkin akan kehilangan akses ke platform tersebut tanpa alasan yang jelas dan tanpa pemberitahuan yang memadai. Selanjutnya, klausula tersebut menyatakan bahwa Ralali tidak bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat dari penghentian,

pembatasan, atau penghapusan akses pengguna ke platform dan layanan. Hal ini dapat menimbulkan pertanyaan tentang tanggung jawab yang proporsional antara pihak pelaku usaha Ralali dan konsumen, karena konsumen mungkin akan menghadapi ketidakseimbangan dengan tanpa adanya kompensasi atau ganti rugi yang memadai.

Tujuan dari asas keseimbangan dalam perlindungan konsumen adalah mengharuskan adanya perlakuan yang adil dan proporsional atau seimbang antara pihak penyedia layanan dan konsumen. Jika terdapat ketidakseimbangan yang signifikan dalam hak dan kewajiban antara pihak-pihak yang terlibat, klausula baku yang tercantum tersebut nantinya akan dapat menimbulkan konflik dikemudian hari.

Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, klausula dalam syarat dan ketentuan Ralali tersebut menjelaskan bahwa Ralali memiliki hak untuk menghentikan maupun mengubah setiap aspek dan konten dari platform dan layanannya serta berhak membatasi waktu aktifitas, operasional, membatasi jumlah penggunaan yang diizinkan, serta membatasi atau mengakhiri hak pengguna untuk mengakses dan menggunakan platform dan/atau layanan. Hal ini dapat dilakukan tanpa pemberitahuan atau kewajiban apapun sebelumnya kepada konsumen pengguna aplikasi. Dengan kata lain, pengguna harus mematuhi semua syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh Ralali, hal tersebut dapat mempengaruhi keamanan dan keselamatan konsumen. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh perlindungan terhadap risiko dan ancaman yang mungkin timbul dari penghapusan, perubahan, atau pembatasan yang tidak diperkirakan terjadi sebelumnya.

Syarat dan ketentuan Ralali selanjutnya menyatakan bahwa konsumen sebagai pengguna aplikasi, setuju bahwa Ralali berhak untuk melakukan penghentian, pembatasan, atau pembatalan akses tanpa pemberitahuan sebelumnya. Selain itu, dalam klausul di atas disebutkan bahwa Ralali tidak bertanggung jawab atas kerugian atau kerusakan yang pengguna mungkin alami akibat dari penghentian, pembatasan atau pembatalan akses, maupun penghapusan keanggotaan pada platform dan layanan Ralali. Pihak pelaku usaha Ralali menunjukkan tidak ada tanggung jawab terhadap kerugian kepada konsumen, jika tindakan tersebut berdampak pada keamanan dan keselamatan konsumen, maka konsumen tidak memperoleh perlindungan hukum dengan ganti rugi secara wajar.

Penjelasan mengenai asas keamanan dan keselamatan konsumen, yaitu dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Tanpa pemberitahuan sebelumnya atas perubahan setiap aspek

dalam aplikasi layanan dan penghentian hak akses, serta pernyataan tidak bertanggung jawab atas kerugian yang mungkin dialami konsumen, menunjukkan klausula dalam Ralali bertentangan serta tidak memenuhi prinsip dari asas keamanan dan keselamatan konsumen. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang tidak membahayakan keamanan dan keselamatan mereka dalam mengakses aplikasi layanan.

Asas Kepastian Hukum, klausula dalam syarat dan ketentuan Ralali tersebut menyatakan pihak pelaku usaha Ralali dapat melakukan tindakan penghentian, pembatasan, atau pembatalan akses tanpa memberikan pemberitahuan sebelumnya kepada konsumen. Hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen, karena konsumen tidak memiliki kejelasan tentang kemungkinan tindakan yang diambil oleh Ralali terhadap akses mereka. Selanjutnya, klausula tersebut menyatakan bahwa Ralali tidak memiliki kewajiban atau tanggung jawab terhadap konsumen terkait dengan penghentian maupun penghapusan akses keanggotaan konsumen. Hal tersebut dapat menciptakan ketidakpastian hukum karena konsumen tidak memiliki sebuah jaminan perlindungan hukum jika terjadi pelanggaran yang disebabkan oleh pencantuman klausula baku pada syarat dan ketentuan Ralali tersebut.

Tujuan asas kepastian hukum dalam perlindungan konsumen adalah mengharapkan adanya kejelasan, kepastian, dan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen. Dalam klausula baku tersebut, ketidakpastian hukum timbul karena penghentian, pembatasan, atau pembatalan akses dapat dilakukan tanpa pemberitahuan sebelumnya dan tanpa tanggung jawab yang ditentukan terhadap konsumen.

Akibat Hukum Bagi Pelaku Usaha Terkait Mengurangi Manfaat Jasa Pada Syarat Dan Ketentuan Ralali

Pasal 18 ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan:

“(1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;

Dalam konteks perlindungan konsumen, mengurangi manfaat jasa merujuk pada tindakan pelaku usaha yang mengurangi atau membatasi manfaat yang seharusnya diterima oleh konsumen dalam penyediaan jasa. Hal ini dapat terjadi melalui berbagai cara, termasuk pencantuman

dalam perjanjian baku atau dalam klausula baku yang diberlakukan oleh pihak pelaku usaha.

Dalam konteks perlindungan konsumen, mengurangi manfaat jasa dapat melanggar hak-hak konsumen dan melanggar ketentuan undang-undang yang melindungi konsumen dari praktik bisnis yang merugikan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen menerima manfaat yang layak, adil, dan sesuai dengan harapan konsumen ketika menggunakan jasa maupun produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Pihak pelaku usaha yang mengurangi manfaat jasa dapat berarti membatasi akses atau penggunaan jasa dan mengubah ketentuan secara sepihak.

Klausula baku yang tercantum dalam syarat dan ketentuan Ralali berbunyi: *“Ralali.com berhak, dengan atau tanpa pemberitahuan atau kewajiban apapun kepada Pembeli, Penjual atau pihak manapun sebelumnya, menghentikan, membatasi, menghapus, menambahkan, memodifikasi atau mengubah setiap aspek, konten, akses kepada konten, materi atau bagian apapun dari Platform dan Layanan, termasuk, namun tidak terbatas pada:*

- (i) *membatasi waktu aktifitas, operasional dan ketersediaan Platform dan Layanan;*
- (ii) *membatasi jumlah penggunaan yang diizinkan; dan*
- (iii) *membatasi atau mengakhiri hak Anda untuk mengakses dan menggunakan Platform dan/atau Layanan.*

Anda setuju bahwa setiap penghentian, pembatasan atau pembatalan akses Anda ke, atau penggunaan atas, Platform dan Layanan dapat dilakukan tanpa pemberitahuan sebelumnya. Selanjutnya, Anda setuju bahwa Ralali.com tidak bertanggung jawab kepada Anda atau pihak ketiga atas Kerugian akibat atau sehubungan dengan pemutusan, pembatasan atau pembatalan akses atau penghapusan keanggotaan Anda pada Platform berikut penggunaan atas Platform dan Layanan”

Dalam klausula baku yang tercantum dalam FAQ Pembeli Ralali tersebut, terdapat penjelasan bahwa Ralali.com memiliki hak untuk menghentikan, membatasi, menghapus, menambahkan, memodifikasi, atau mengubah aspek-aspek tertentu dari platform dan layanan, hal ini yang dapat mengurangi manfaat jasa yang menjadi objek jual beli jasa.

Klausula baku tersebut juga mencantumkan cakupan mengenai batasan-batasan terhadap waktu aktifitas, operasional, dan ketersediaan platform dan layanan, batasan jumlah penggunaan yang diizinkan, serta batasan atau pengakhiran hak pengguna untuk mengakses dan menggunakan platform dan/atau layanan. Pengguna diharapkan menyetujui bahwa tindakan ini dapat dilakukan tanpa pemberitahuan sebelumnya dan

Ralali.com tidak bertanggung jawab atas kerugian yang mungkin timbul akibat pembatasan, penghentian, atau pembatalan akses tersebut.

Pencantuman klausula baku pada syarat dan ketentuan Ralali tersebut menimbulkan sebuah akibat hukum, dengan adanya pengalihan tanggung jawab yang dilakukan Ralali dan pengalihan tanggung jawab yang dilakukan oleh Ralali ini telah bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hal tersebut terkait dengan pelarangan pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa yang menjadi obyek jual beli jasa. Kemudian dalam penjelasan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menegaskan bahwa larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Akibat hukum merupakan akibat dari dilakukannya suatu tindakan oleh pihak tertentu dengan maksud untuk mencapai akibat tertentu yang dikehendaki oleh pihak itu sendiri dan diatur dengan hukum. Tindakan dikatakan sebagai tindakan hukum karena tindakan yang dilakukan dimaksudkan untuk mencapai akibat yang diinginkan oleh hukum. Akibat hukum adalah akibat dari hasil peristiwa hukum yang dilakukan oleh subjek hukum (Soeroso 2013).

Dalam mengadakan suatu perjanjian, tentulah harus memenuhi syarat sah perjanjian sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdara, yang berbunyi: *“Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat: 1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya; 2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian; 3. Mengenai suatu hal tertentu; 4. Suatu sebab yang halal.”* Persyaratan-persyaratan tersebut berkenaan dengan subjek dan objek perjanjian. Persyaratan yang pertama dan kedua berkenaan dengan subjek perjanjian atau syarat subjektif. Persyaratan yang ketiga dan keempat berkenaan dengan objek perjanjian atau syarat objektif.

Apabila salah satu unsur dari keempat unsur tersebut tidak terpenuhi, dapat menyebabkan cacat dalam perjanjian, dan perjanjian tersebut diancam dengan kebatalan, baik dalam bentuk dapat dibatalkan yang artinya perjanjian itu ada tetapi dapat dimintakan pembatalan oleh salah satu pihak, jika terdapat pelanggaran dalam unsur subjektif. Maupun batal demi hukum, dengan kata lain batal sejak semula dan dianggap tidak pernah ada perjanjian, dalam hal tidak terpenuhinya unsur objektif. Dengan pengertian bahwa perikatan yang lahir dari perjanjian tersebut tidak dapat dipaksakan pelaksanaannya (Dauri, Jayanti, and Waliyyatunnisa 2020).

Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, dengan sepakat, dimaksudkan bahwa kedua subjek yang mengadakan perjanjian itu harus bersepakat, setuju atau seia-sekata mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan itu (Subekti, 2005). Pada syarat dan ketentuan aplikasi layanan jasa Ralali, para pihaknya dianggap sepakat dengan adanya bukti persetujuan konsumen akan tunduknya konsumen terhadap semua syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi saat pertamakali akan mendaftarkan akun pada aplikasi Ralali tersebut. Dengan menyetujui syarat dan ketentuan tersebut, menunjukkan bahwa pihak konsumen dan pelaku usaha telah menerima semua ketentuan yang terkandung di dalamnya, pihak konsumen dianggap telah memberikan persetujuan sah terhadap semua syarat dan ketentuan yang dicantumkan di dalam aplikasi.

Cakap untuk membuat suatu perjanjian, kecakapan pada umumnya diukur melalui usia seseorang dimana pihak-pihak yang melakukan perjanjian merupakan orang yang sudah dewasa dan memiliki pikiran yang sehat. Dalam hal ini, konsumen aplikasi layanan jasa Ralali dapat diukur kecakapannya melalui Kartu Tanda Penduduk yang diunggah guna sebagai syarat daftar pertama kali untuk mulai menggunakan aplikasi Ralali, dan juga sebagai pembuktian bahwa pengguna tersebut telah cakap secara usia. Sedangkan, aplikasi Ralali selaku pihak pelaku usaha, dapat diukur kecakapannya yaitu dengan bukti perusahaan tersebut telah terdaftar secara resmi serta memiliki legalitas, dan PT. Raksasa Laju Lintang selaku perusahaan yang menaungi aplikasi layanan jasa Ralali.

Mengenai suatu hal tertentu, berkaitan dengan objek atau hal tertentu yang menjadi kesepakatan para pihak. Sesuatu yang diperjanjikan dalam perjanjian harus jelas dan dibenarkan oleh hukum yang ada. Suatu hal tertentu tersebut bisa merujuk pada situasi yang ditentukan secara terperinci dalam perjanjian baku yang di dalamnya turut memuat klausula baku. Menurut J. Satrio, menyimpulkan bahwa yang dimaksud suatu hal tertentu dalam perjanjian adalah objek prestasi perjanjian. Isi prestasi tersebut harus tertentu atau paling sedikit dapat ditentukan jenisnya (R.M, 2010). Dalam perjanjian yang akan diteliti objeknya sudah jelas yaitu klausula baku dalam sistem jasa aplikasi layanan jual beli secara online melalui platform layanan jasa aplikasi *marketplace* Ralali.

Suatu sebab yang halal, merupakan suatu kewajiban atau batasan yang diperkenankan berdasarkan hukum atau peraturan yang berlaku. Pihak pelaku usaha harus bertindak sesuai dengan ketentuan dan prinsip hukum yang berlaku. Klausula-klausula yang sebelumnya telah dibuat oleh pelaku usaha tidak boleh melanggar hak-hak konsumen ataupun melanggar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.

Apabila merujuk pada klausula baku dalam syarat dan ketentuan Ralali yang bertentangan dengan asas keamanan dan keselamatan konsumen serta Pasal 18 ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka menurut penulis klausula baku yang tercantum dalam syarat dan ketentuan Ralali tersebut tidak memenuhi syarat keempat yaitu suatu sebab yang halal.

Pada syarat dan ketentuan Ralali, klausula baku yang tercantum tidak memenuhi unsur objektif dalam syarat keempat yaitu suatu sebab yang halal, sehingga terdapat akibat hukum yang dapat ditimbulkan yaitu dapat batal demi hukum. Hal tersebut sesuai juga dengan Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa: *“Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.”*

Artinya, klausula baku pada syarat dan ketentuan Ralali yang bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 1320 KUHPerdara berkenaan dengan unsur objektif pada syarat keempat yaitu suatu sebab yang halal yang tidak terpenuhi, menjadikan syarat dan ketentuan Ralali ini memiliki sebuah akibat hukum yaitu batal demi hukum sesuai dengan ketentuan Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan kata lain batal sejak semula dan dianggap tidak pernah ada perjanjian.

Konsumen di Indonesia saat ini sudah mendapatkan perlindungan hukum yang cukup memadai, dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur berbagai ketentuan bagi kegiatan yang menyangkut pelaku usaha dengan konsumen, bahkan kepada pilihan terhadap metode penyelesaian sengketa, jika memang terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Hal tersebut tercantum dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Namun, dengan pemenuhan hak-hak konsumen serta kewajiban-kewajiban pelaku usaha, maka akan mungkin untuk mencegah terjadinya sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yang mungkin akan timbul di kemudian hari.

Perlindungan hukum kedua dapat dilakukan secara represif. Perlindungan hukum ini dilakukan dalam upaya memberi perlindungan hukum terhadap konsumen jika pelaku usaha melakukan pengurangan manfaat jasa dan perubahan klausula baku yang dilakukan secara sepihak.

Tujuan dari perlindungan hukum represif adalah untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha. Penyelesaian dapat dilakukan dengan cara litigasi maupun non litigasi sesuai dengan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa dengan litigasi diselesaikan melalui Pengadilan, dan penyelesaian sengketa non litigasi dapat dilakukan melalui Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

PENUTUP

Simpulan

Pertama, Pencantuman klausula baku pada Syarat Dan Ketentuan Ralali tentang mengurangi manfaat jasa dengan melakukan penghentian hingga pembatalan akses serta perubahan ketentuan aplikasi secara sepihak dan tanpa pemberitahuan sebelumnya yang dilakukan oleh pelaku usaha Ralali tidak sesuai dengan asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kedua, Akibat hukum yang ditimbulkan dari pencantuman klausula baku dalam syarat dan ketentuan aplikasi layanan jasa Ralali, bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta bertentangan dengan syarat sahnya perjanjian sebagaimana tercantum dalam Pasal 1320 KUHPerdara, bagi pelaku usaha terkait mengurangi manfaat jasa pada syarat dan ketentuan Ralali yaitu batal demi hukum, hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Saran

Pertama, diharapkan untuk PT. Raksasa Laju Lintang yang menaungi aplikasi layanan jasa Ralali membuat syarat dan ketentuan sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia yaitu dengan mengacu pada asas perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kedua, diharapkan kepada pengguna aplikasi Ralali agar lebih teliti dan cermat dalam membaca syarat dan ketentuan sebuah aplikasi, karena pihak Ralali tidak bertanggung jawab atas pemutusan hak akses platform dan layanan kepada konsumen pengguna aplikasi Ralali.

Ketiga, diharapkan kepada Ralali untuk mengganti syarat dan ketentuan yang berlaku pada halaman Frequently Asked Questions (FAQ) Pembeli, agar tidak terjadi permasalahan hukum dikemudian hari. Dikarenakan akibat hukum yang ditimbulkan dari

pencantuman klausula baku mengurangi manfaat jasa yang menjadi objek jual beli jasa tersebut dapat batal demi hukum yang nantinya akan menimbulkan kerugian bagi konsumen. Apabila konsumen merasa dirugikan, maka hal ini juga akan berdampak pada kelancaran usaha dari pihak pelaku usaha itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Miru, Ahmadi, and Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Soeroso. 2013. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.

Jurnal

- Dauri, Retias Dewi Jayanti, and Nadya Waliyyatunnisa. 2020. "Akibat Hukum Terhadap Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku." *Jurnal Humani (Hukum Dan Masyarakat Madani) Universitas Semarang* Vol. 10(No. 1).
- Zakiyah. 2017. "Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen." *Al'Adl* Volume IX(No. 3).