

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan
Tinggi

Nomor : 2803/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**Analisis Yuridis Perjanjian Baku Ruangguru Berdasarkan Undang-Undang
Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

OLEH

Souw, Zaneta Axel Winata

NPM : 2017200005

PEMBIMBING I

Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN.



Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ilmu Hukum

2021

Telah disidangkan pada Ujian Penulisan Hukum Fakultas Hukum

Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bernadette', is written above a horizontal line that extends to the right.

Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN.

Dekan,

Dr.iur. Liona Nanang Supriatna, S.H., M.Hum.



PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini :

Nama : Souw, Zaneta Axel Winata

NPM : 2017200005

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

"ANALISIS YURIDIS PERJANJIAN BAKU RUANGGURU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN"

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- a. Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- b. Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 2 Februari 2020

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum

Souw, Zaneta Axel Winata

2017200005

ABSTRAK

Ruangguru merupakan perusahaan teknologi di Indonesia yang berfokus pada layanan berbasis pendidikan dengan jumlah pengguna lebih dari 15 juta orang. Setiap orang yang ingin menggunakan layanan Ruangguru perlu menyetujui Syarat dan Ketentuan Penggunaan *Platform* yang berbentuk perjanjian baku. Pada umumnya perjanjian baku terdiri dari klausula baku yang seringkali berupa klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi biasanya berisi pengalihan dan pembebasan tanggung jawab pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen, karena tanggung jawab tersebut dialihkan kepada konsumen. Ketentuan mengenai klausula baku diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perjanjian baku Ruangguru diduga mengandung klausula eksonerasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perjanjian baku Ruangguru secara keseluruhan agar dapat diketahui klausula mana saja yang melanggar ketentuan UUPK dan menentukan akibat hukum dari pelanggaran tersebut.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Yuridis Perjanjian Baku Ruangguru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan berkat pihak-pihak yang selalu mendukung, mendoakan, dan memberikan bantuan kepada penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua penulis yang tidak pernah berhenti mendukung dan mendoakan dari sejak penulis kecil hingga saat ini.
2. Kakak penulis yang juga selalu mendukung dan memberikan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Prof. Dr. Bernadette Mulyati Waluyo, S.H., M.H., CN. selaku dosen pembimbing penulis yang selalu sabar dalam memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
4. Ibu Nefa Claudia Meliala. S.H., M.H. selaku dosen wali penulis yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dari awal masa perkuliahan penulis di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
5. Bapak Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing FORWARD 198 yang telah memberikan banyak ilmu dan bimbingan kepada penulis dari sejak semester awal perkuliahan penulis.
6. Bapak Karolus Lature, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing proposal yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan proposal.
7. Seluruh dosen, pegawai tata usaha, dan pekarya yang telah membantu penulis selama berproses di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

8. Keluarga FORWARD 198 yang telah mengajarkan penulis banyak hal, tidak hanya secara akademik melainkan juga menjadikan penulis menjadi pribadi yang lebih baik
9. Ivana Budiani Oetomo, Meily Natassya, Jesslyn Clementine Tampubolon, dan Tama Marina Aritonang selaku sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan dan menemani penulis melewati masa-masa perkuliahan dengan sangat menyenangkan.
10. Teman-teman divisi pendidikan HMPSIH 2018/2019 yang juga telah memberikan dukungan dan mengisi hari-hari penulis menjadi lebih bermakna.
11. Teman-teman Fakultas Hukum UNPAR angkatan 2017 yang telah berproses bersama dari awal dan menemani masa-masa perkuliahan penulis.
12. Kakak-kakak senior yang telah memberikan banyak masukan dan ilmu selama perkuliahan penulis.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar dapat menjadi perbaikan dan pembelajaran bagi penulis di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, 2 Februari 2020

Souw, Zaneta Axel Winata

DAFTAR SINGKATAN

KUHPerdata	: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
UUPK	: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
UU ITE	: Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik jo. Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
Permenkominfo 20/2016	: Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik
PP PSTE	: Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
PP PMSE	: Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Alasan Menggunakan Ruangguru

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR SINGKATAN	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR ISI	vi
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Rumusan Masalah.....	8
3. Tujuan Penelitian	8
4. Metode Penelitian	9
5. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II	
TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN	
KONSUMEN ATAS PERJANJIAN BAKU	
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8	
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN	
KONSUMEN.....	11
1. Perlindungan Konsumen	11
1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen	11
1.2 Asas-Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan	
Konsumen.....	12
1.3 Konsumen.....	14
1.3.1 Hak dan Kewajiban Konsumen	14
1.4 Pelaku Usaha.....	18
1.4.1 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	19
2. Perjanjian Baku.....	21
2.1 Pengertian Perjanjian Baku.....	21
2.2 Ciri-Ciri Perjanjian Baku.....	22
2.3 Pengaturan Mengenai Perjanjian Baku di Indonesia.....	23

	3. Klausula Eksonerasi	26
BAB III	TINJAUAN UMUM PERJANJIAN BAKU RUANGGURU..	27
	1. Perjanjian Baku Ruangguru.....	27
	1.1 Pihak dalam Perjanjian Baku Ruangguru	27
	1.2 Hak PT Ruang Raya Indonesia Berdasarkan Syarat dan Ketentuan Penggunaan <i>Platform</i>	28
	1.3 Kewajiban PT Ruang Raya Indonesia Berdasarkan Syarat dan Ketentuan Penggunaan <i>Platform</i>	30
	1.4 Tanggung Jawab PT Ruang Raya Indonesia Berdasarkan Syarat dan Ketentuan Penggunaan <i>Platform</i>	31
	1.5 Hak Konsumen Berdasarkan Syarat dan Ketentuan Penggunaan <i>Platform</i>	32
	1.6 Kewajiban Konsumen Berdasarkan Syarat dan Ketentuan Penggunaan <i>Platform</i>	32
	1.7 Tanggung Jawab Konsumen Berdasarkan Syarat dan Ketentuan Penggunaan <i>Platform</i>	33
	1.8 Syarat dan Ketentuan Penggunaan <i>Platform</i>	34
BAB IV	ANALISIS PERJANJIAN BAKU RUANGGURU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	54
	1. Perjanjian Baku Ruangguru.....	54
	1.1 Analisis Perjanjian Baku Ruangguru	54
	1.2 Akibat Hukum Pencantuman Klausula Baku yang Melanggar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	85
BAB V	PENUTUP	86
	1. Kesimpulan.....	86
	2. Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA.....	88
----------------------------	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pendidikan merupakan kebutuhan dasar manusia yang harus terpenuhi. Pendidikan merupakan suatu upaya untuk memanusiakan manusia. Artinya melalui proses pendidikan diharapkan terlahir manusia-manusia yang baik, meskipun standar manusia yang baik tersebut berbeda antar masyarakat, bangsa, dan negara. Pendidikan juga merupakan suatu proses berkelanjutan yang mengandung unsur-unsur pengajaran, latihan, bimbingan dan pimpinan dengan tumpuan khas kepada pemindahan berbagai ilmu, nilai agama dan budaya serta kemahiran yang berguna untuk diaplikasikan oleh individu (pengajar atau pendidik) kepada individu yang memerlukan pendidikan itu.¹ Hal ini sejalan dengan pengertian pendidikan yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada Pasal 1 Ayat 1 yang berbunyi:

“Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik aktif mengembangkan potensinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.”

Di dalam ruang lingkup sekolah, siswa dituntut untuk bisa memahami pelajaran yang diberikan oleh gurunya. Namun pada kenyataannya, ketika seorang guru mengajar di kelas, belum tentu siswa memperhatikan dengan saksama. Salah satu penyebab terjadinya hal tersebut yaitu kurangnya minat terhadap mata pelajaran yang diajarkan oleh guru, karena dengan tidak adanya minat seperti itu, hal ini mengakibatkan siswa sukar mengerti isi pelajaran tersebut. Selain itu, ada pula faktor eksternal yang memengaruhi, yaitu kondisi ruang kelas yang terlalu ramai, sehingga mengganggu konsentrasi belajar siswa. Selain belajar di sekolah, anak perlu mengulang pelajarannya di luar sekolah. Sayangnya, tak sedikit orang tua yang kesulitan mendampingi

¹ Umi Kusyairy, Psikologi Belajar, Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar, 2014, hlm. 240.

anaknya belajar di rumah karena kesibukannya, atau pelajaran sang anak yang belum tentu dipahami orang tuanya. Belum lagi setumpuk pekerjaan rumah yang diberikan oleh guru, sehingga siswa semakin malas untuk mengerjakannya karena merasa kesulitan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, banyak orang tua yang pada akhirnya mengirimkan anaknya ke suatu bimbingan belajar. Di masa pandemi, masyarakat diharuskan untuk menjaga jarak, sehingga salah satu pilihan bimbingan belajar yang tersedia yaitu bimbingan belajar berbasis aplikasi seperti Ruangguru. Ruangguru merupakan perusahaan teknologi terbesar di Indonesia yang berfokus pada layanan berbasis pendidikan dan telah memiliki lebih dari 15 juta pengguna serta mengelola 300.000 guru yang menawarkan jasa di lebih dari 100 bidang pelajaran. Ruangguru mengembangkan berbagai layanan belajar berbasis teknologi, termasuk layanan kelas virtual, *platform* ujian *online*, video belajar berlangganan, *marketplace* les privat, serta konten-konten pendidikan lainnya yang bisa diakses melalui web dan aplikasi Ruangguru. Ruangguru didirikan sejak tahun 2014 menurut dan berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia serta telah memperoleh Izin Pendirian Satuan Pendidikan Nonformal dan Izin Operasional Lembaga Kursus Pelatihan dengan Nomor 3/A.5a/31.74.01/-1.851.332/2018.

Ruangguru sangat diminati masyarakat, karena harga yang ditawarkan relatif lebih murah dibandingkan guru les konvensional. Harga paket Ruangguru selama 1 tahun yaitu sebesar Rp 540.000. Selain harganya murah, ternyata Ruangguru juga terbukti dapat meningkatkan nilai sekolah. Kemudian fitur yang dimiliki Ruangguru juga memudahkan siswa untuk dapat belajar di mana saja dan kapan saja. Berikut adalah gambar yang menunjukkan beberapa alasan konsumen memilih menggunakan layanan Ruangguru:

Gambar 1. Alasan Menggunakan Ruangguru



Sumber: <https://blog.ruangguru.com/mengapa-mereka-berlangganan-ruangguru>

Berdasarkan jumlah pengguna Ruangguru yang mencapai lebih dari 15 juta pengguna, maka dapat disimpulkan bahwa minat masyarakat Indonesia terhadap aplikasi Ruangguru sangat tinggi. Minat masyarakat berlangganan Ruangguru tentu saja dapat dilihat sebagai suatu transaksi keperdataan yang tidak lepas dari masalah hukum. Oleh karena itu, menarik jika dikaji dari segi hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen.

Secara harafiah konsumen adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh. Adapun istilah konsumen berasal dari Bahasa Inggris yaitu *consumer*, atau dalam Bahasa Belanda yaitu *consument*.² Kemudian pengertian konsumen dapat diartikan juga sebagai orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu atau sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang. Para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai akhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai akhir. Konsumen dalam arti luas

² Celina, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 22.

mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir.³

Di Indonesia, pengaturan mengenai konsumen salah satunya diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK). Menurut Pasal 1 UUPK, konsumen yaitu 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. Posisi konsumen harus dilindungi oleh hukum, karena kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha seringkali tidak seimbang. Konsumen yang dimaksud di dalam UUPK, yaitu konsumen akhir yang merupakan orang yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.

Selain definisi konsumen, hubungan antara konsumen dengan Ruangguru sebagai pelaku usaha juga diatur di dalam UUPK. Pengertian perlindungan konsumen dalam UUPK yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen memiliki tujuan yaitu untuk:

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

³ Abdul Asar, Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen, Deepublish, Yogyakarta, 2019, hlm. 110.

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

UUPK tidak hanya mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen, tetapi juga mengatur mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha. Oleh karena itu, bukan berarti kepentingan, hak, serta kewajiban pelaku usaha tidak menjadi perhatian. Hal tersebut perlu diatur demikian, karena biar bagaimanapun keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh pelaku usaha.⁴

Selain mengenai hal-hal di atas, UUPK juga mengatur mengenai ketentuan pencantuman klausula baku. Klausula baku menurut Pasal 1 angka 10 UUPK yaitu 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. Sering kali pelaku usaha melakukan penyalahgunaan keadaan dengan mencantumkan klausula baku yang lebih banyak menentukan kewajiban dari konsumen dibandingkan dengan kewajiban dari pelaku usaha serta lebih banyak hak-hak dari pelaku usaha dibandingkan dengan hak dari konsumen, sehingga terjadi klausula eksonerasi yang menggeser risiko-risiko tertentu kepada pihak lain.⁵ Klausula eksonerasi adalah “suatu klausula dalam suatu perjanjian, dimana ditetapkan adanya pembebasan atau pembatasan dari tanggung jawab tertentu, yang secara normal menurut hukum seharusnya menjadi tanggung jawabnya”.⁶ Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) UUPK, 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:

⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 2, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 1.

⁵ Zakiyah, Klausula Eksonerasi dalam Perspektif Perlindungan Konsumen, *Jurnal Al Adl*, Vol. 9, No. 3, Desember 2017, hlm. 445.

⁶ J.Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian* Buku I, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 120.

- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. 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;
- e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. 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 dibelinya;
- h. 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.

Salah satu pelaku usaha yang menggunakan perjanjian baku dalam melakukan usahanya yaitu Ruangguru. Perjanjian baku tersebut dapat dilihat pada situs Ruangguru pada bagian syarat dan ketentuan. Pada bagian C mengenai akses terhadap *platform*, klausul yang ditetapkan Ruangguru berindikasi sebagai salah satu bentuk klausula eksonerasi. Bagian C mengenai akses terhadap *platform* Ruangguru menyebutkan:

“Kami tidak menjamin bahwa Platform Kami, maupun konten di dalamnya, akan selalu tersedia atau tanpa gangguan. Izin untuk mengakses Platform Kami bersifat sementara. Kami dapat menangguhkan, menarik, memberhentikan, maupun mengganti bagian mana pun dari Platform Kami tanpa pemberitahuan sebelumnya. Kami tidak bertanggung jawab atas

alasan apa pun yang membuat Platform Kami tidak tersedia pada waktu atau periode tertentu.

Anda bertanggung jawab untuk membuat semua pengaturan yang dibutuhkan untuk mendapatkan akses terhadap Platform Kami.”

Pada bagian tersebut berindikasi sebagai salah satu bentuk klausula eksonerasi, karena menurut Pasal 18 ayat (1) huruf a dan g UUPK melarang adanya klausul yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dan klausul yang 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 dibelinya.

Hal lain pada bagian G mengenai Layanan Interaktif juga berindikasi sebagai salah satu bentuk klausula eksonerasi. Bagian G mengenai Layanan Interaktif menyebutkan:

“Kami akan memberikan usaha terbaik untuk menilai risiko yang mungkin timbul bagi pengguna (terutama untuk pengguna yang berusia di bawah 18 (delapan belas) tahun) dari pihak ketiga ketika mereka menggunakan layanan interaktif yang tersedia pada Platform Kami. Akan tetapi, Kami tidak berkewajiban untuk mengawasi, memantau, atau memoderasi layanan interaktif mana pun pada Platform Kami, dan Kami secara tegas mengecualikan pertanggungjawaban Kami atas kerugian atau kerusakan yang dapat timbul dari penggunaan layanan interaktif oleh pengguna yang bertentangan dengan ketentuan standar konten Kami.”

Bagian tersebut juga mengindikasikan adanya pengalihan tanggung jawab Ruangguru sebagaimana yang dilarang di dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK. Selain klausul-klausul di atas, perjanjian baku Ruangguru juga memuat berbagai macam klausula baku, seperti pembukaan akun, informasi pribadi, penggunaan yang dilarang, hak kekayaan intelektual, pengunggahan konten pada *platform* Ruangguru, dan sebagainya. Ketentuan-ketentuan tersebut tidak mudah dipahami oleh masyarakat awam. Namun, orang pada umumnya juga seringkali dengan mudah memberi persetujuan untuk tunduk pada syarat dan ketentuan itu tanpa membaca seluruh klausula dalam syarat dan ketentuan yang bersangkutan.

Selain UUPK, perjanjian baku Ruangguru juga perlu dianalisis menggunakan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (yang selanjutnya disebut PP PMSE). Berdasarkan Pasal 1 angka 4 PP PMSE, perjanjian elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Kemudian berdasarkan Pasal 1 angka 3 PP PMSE yang dimaksud sistem elektronik, yaitu serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik. Berdasarkan definisi tersebut, maka perjanjian baku antara konsumen dengan Ruangguru dapat digolongkan ke dalam perjanjian baku elektronik. Kewajiban Ruangguru sebagai pelaku usaha yang menggunakan perjanjian baku elektronik juga diatur di dalam PP PMSE. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis lebih lanjut terhadap perjanjian baku Ruangguru untuk menelaah dan memahami bagaimana perjanjian baku Ruangguru Ruangguru jika ditinjau berdasarkan UUPK dan PP PMSE.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Perjanjian Baku Ruangguru jika ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana akibat hukum apabila Perjanjian Baku Ruangguru melanggar ketentuan yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana perjanjian baku Ruangguru jika ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- b. Untuk mengetahui akibat hukum apabila Perjanjian Baku Ruangguru melanggar ketentuan yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

4. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Yuridis Normatif, yakni penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif.⁷ Konsep ini memandang hukum identik dengan norma-norma tertulis yang dibentuk oleh lembaga atau pejabat yang berwenang. Hal ini sesuai dengan latar belakang yang memaparkan mengenai adanya kemungkinan bahwa terdapat klausula baku di dalam Perjanjian Baku Ruangguru yang termasuk sebagai klausula eksonerasi sebagaimana diatur di dalam Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kemudian metode ini juga merupakan jenis metode penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer, yaitu Peraturan Perundang-Undangan yang merupakan sumber hukum positif di Indonesia, yang tentunya relevan dengan topik bahasan penelitian ini, di antaranya Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (yang selanjutnya disebut KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik jo. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan sebagainya. Lalu yang dimaksud sumber hukum sekunder adalah berupa buku teks hukum, jurnal hukum, karya tulis ilmiah hukum, hasil penelitian dan bahan bacaan lain yang relevan dengan pembahasan. Bahan-bahan tersebut disusun secara sistematis lalu dilakukan

⁷ Johnny Ibrahim, *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Banyumedia Publishing, Malang, 2006, hlm. 295.

pengkajian kemudian ditarik suatu kesimpulan dan dihubungkan dengan suatu masalah yang diteliti.⁸

5. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen Atas Perjanjian Baku Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Bab ini menjelaskan mengenai pengertian perlindungan konsumen, asas-asas hukum perlindungan konsumen, pihak dalam perlindungan konsumen, klausula-klausula yang dilarang dalam perjanjian baku, dan sebagainya.

BAB III Tinjauan Umum Perjanjian Baku Ruangguru

Bab ini akan membahas mengenai berbagai klausula yang terdapat di dalam perjanjian baku Ruangguru.

BAB IV Analisis Perjanjian Baku Ruangguru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Bab ini berisi analisis mengenai perjanjian baku Ruangguru berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

BAB V Penutup

Bab ini akan menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh hasil pembahasan bab-bab sebelumnya dan juga saran dari penulis terkait masalah hukum yang diteliti yang merupakan bagian terakhir dalam penulisan ini.

⁸ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 2008, hlm. 52.

