

PEMBERDAYAAN KONSUMEN MELALUI PELATIHAN LEGAL DRAFTING DALAM MITIGASI WANPRESTASI

Reni Dwi Puspitasari¹, Iffatin Nur²
^{1,2} UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung
 renidwip@gmail.com¹, iffaeltinury@gmail.com²

ABSTRAK

Hak-hak konsumen seringkali tidak disadari oleh konsumen itu sendiri, sehingga dalam pelaksanaan transaksi sering mengalami ketidakadilan dan kerugian yang meliputi materi maupun non materi. Tingkat keberdayaan konsumen aliansi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat masih rendah, sehingga membutuhkan pemberdayaan untuk meningkatkan keberdayaan konsumen. Salah satu hak yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha kepada konsumen adalah hak untuk berpendapat dalam membuat perjanjian, sehingga isi perjanjian cenderung tidak adil. Memberikan kewajiban yang berlebih kepada konsumen dalam bentuk klausul baku.

Keyword: *Pemberdayaan Konsumen, Legal Drafting, Wanprestasi*

PENDAHULUAN

Demi kelancaran dalam pelaksanaan hubungan transaksi jual beli dan hubungan kerjasama bisnis hendaknya dilakukan dengan membuat perjanjian terlebih dahulu, seringkali terjadinya kegagalan dan sengketa dalam transaksi maupun kerjasama bisnis karena tidak adanya perjanjian tertulis. Perjanjian tertulis atau kontrak ini berfungsi untuk mengatur hak dan kewajiban kedua belah pihak, meminimalisir sengketa dan menjadi bagian penting manajemen resiko material dan immaterial.

Perjanjian yang dibuat dan disepakati oleh kedua belah pihak merupakan aturan bersama guna sebagai petunjuk-petunjuk teknis pelaksanaan isi kesepakatan sehingga tercipta hubungan yang harmonis, dinamis dan berkeadilan serta secara jelas mengetahui hak dan kewajiban masing-masing dengan menumbuhkembangkan rasa saling percaya dan saling menghargai.

Oleh karena itu bagi setiap konsumen hendaknya mempunyai kesadaran, keterampilan dan kemampuan untuk membuat perjanjian, agar dapat menggunakan haknya untuk berpendapat dalam proses pembuatan perjanjian sehingga tidak hanya menerima dan menjalankan kontrak baku. Apabila menggunakan kontrak baku, maka posisi pelaku

usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang karena pihak pelaku usaha menganggap dirinya mempunyai bargaining position untuk membuat klausul yang tidak adil semisal memberikan lebih banyak kewajiban pihak yang lain sedangkan pihaknya lebih sedikit. Hal ini karena pelaku usaha beranggapan bahwa konsumen adalah pihak yang membutuhkan sehingga menerapkan prinsip *“take it or leave it contract”*. Sedangkan konsumen karena dalam kondisi membutuhkan maka ia tidak mempunyai daya untuk berpendapat dalam proses perjanjian bahkan banyak yang tidak menyadari kalau sebagai konsumen pun mereka punya hak untuk berpendapat.

Namun faktanya banyak dari masyarakat yang belum menyadari akan pentingnya keterampilan dan kemampuan dalam membuat perjanjian, mereka lebih memilih untuk *“tahu jadi”* padahal ini berpotensi untuk mendapatkan ketidakadilan dari pihak lain dengan isi klausul perjanjian yang dalam pelaksanaannya nanti merugikan dirinya. Pihak yang merasa keberatan atas isi perjanjian kemudian mengalami kesulitan dalam pelaksanaan kewajibannya, ketika ia tidak melaksanakan kewajibannya maka ia telah melakukan wanprestasi. Oleh karena itu menjadi penting untuk melaksanakan pemberdayaan kepada masyarakat sebagai konsumen untuk

mempunyai keterampilan dan kemampuan dalam membuat perjanjian sebagai mitigasi wanprestasi.

METODE

Pelaksanaan kegiatan pendampingan legal drafting ini berupa pendampingan dan pelatihan menyusun kontrak / perjanjian. Adapun cara yang dilakukan adalah memberikan materi dengan ceramah, diskusi dan praktik penyusunan perjanjian sebagai berikut:

1. Penyampaian Materi Pemberdayaan Konsumen

Sebagai langkah awal yang dilakukan terhadap peserta pemberdayaan konsumen yakni menyampaikan tujuan pemberdayaan konsumen dengan memberikan wawasan kepada peserta bahwa konsumen berdaya adalah konsumen yang mengetahui posisinya sebagai konsumen, yang mana konsumen itu mempunyai hak dan kewajiban. Hak sebagai konsumen di antaranya adalah hak mendapatkan informasi yang benar dan jujur, hak mendapatkan perlakuan yang adil, hak untuk mendapatkan pelayanan yang andal, hak untuk mendapatkan perlindungan dan keamanan data serta berhak mengajukan aduan bila ada masalah. Hak konsumen untuk mendapatkan perlakuan yang adil ini seringkali diabaikan oleh pelaku usaha, yakni dengan tidak melibatkan konsumen dalam penyusunan perjanjian sehingga seringkali konsumen mendapatkan perjanjian baku yang sudah dibuat sebelumnya oleh pelaku usaha sehingga konsumen tidak memiliki daya untuk menawar atau merubah isi perjanjian. Jika konsumen tidak diberikan pengertian dan kesadaran akan hak-nya maka ketidakadilan ini akan terus berlangsung karena dianggap sudah wajar.



Gambar 1. Penyampaian Materi Pemberdayaan Konsumen

2. Penyampaian Materi Legal Drafting

Setelah konsumen sudah mempunyai pemahaman terkait dengan hak dan kewajibannya sebagai konsumen, maka dilanjutkan dengan pemberian materi legal drafting. Dalam kegiatan ini disampaikan dasar-dasar perjanjian dan struktur perjanjian yang baik. Pada dasarnya tidak ada aturan baku dalam susunan isi perjanjian akan tetapi setidaknya terdapat judul perjanjian, komparasi, premis/recital, isi perjanjian (hak dan kewajiban, sanksi, force majour, klausul penyelesaian sengketa) dan penutup.

Dalam materi ini ditekankan bahwa penggunaan bahasa perjanjian harus lugas, tegas dan tidak bertele-tele sehingga tidak menimbulkan interpretasi yang berbeda oleh pihak lain, karena seringkali timbulnya wanprestasi dikarenakan adanya interpretasi yang berbeda terhadap klausul perjanjian.



Gambar 2. Penyampaian Materi Pemberdayaan Konsumen

3. Pelatihan Penyusunan Perjanjian

Pelatihan penyusunan ini berupa praktik langsung pembuatan perjanjian. Peserta membentuk kelompok yang beranggotakan 2 orang untuk melaksanakan perjanjian dengan diberikan jenis perjanjian sebelumnya oleh pemateri. Dalam proses ini menekankan pola komunikasi tawar menawar kesepakatan sehingga antar pihak mampu mengungkapkan keinginan masing-masing yang kemudian dituangkan dalam sebuah perjanjian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemberdayaan konsumen ini dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada konsumen untuk menjadi konsumen yang berdaya, mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam penyusunan perjanjian guna mitigasi timbulnya wanprestasi.

1. Perisapan Kegiatan

Persiapan pemberdayaan ini dilakukan koordinasi terlebih dahulu dengan Lembaga Konsumen Swadaya Masyarakat untuk membidik peserta yakni konsumen yang tergabung dalam aliansi Lembaga

Konsumen Swadaya Masyarakat. Selanjutnya menekankan pada kesepahaman dan kesepakatan terkait pemberdayaan yang akan dilaksanakan. Dari koordinasi awal pertemuan disepakati antara peserta dan pelaksana pemberdayaan bahwa konsumen membutuhkan kemampuan dan keterampilan dalam penyusunan perjanjian sehingga meminimalisir kerugian dan mitigasi wanprestasi.

Waktu pemberdayaan dilaksanakan selama satu hari dengan waktu yang sedemikian singkat diharapkan peserta mampu untuk: a) Menyadari dan mengetahui hak dan kewajiban sebagai konsumen; b) Mempunyai kemampuan dan keberanian untuk menyampaikan kehendaknya dalam membuat kesepakatan; c) Mampu mempunyai daya tawar; d) Mampu dan terampil dalam menyusun perjanjian tertulis.

2. Lokasi Pemberdayaan Konsumen

Pemberdayaan konsumen melalui pelatihan legal drafting ini dilakukan di Aula Kantor BKPRMI Tulungagung yang beralamat di Kelurahan Kepatihan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung

3. Pemberdayaan Konsumen Melalui Pelatihan Legal Drafting

a. Kondisi Pra Pemberdayaan

Dalam koordinasi awal kegiatan pemberdayaan, dilakukan jajak pendapat dan menggali pemahaman konsumen terkait dengan hak dan kewajiban konsumen, pengalaman transaksi konsumen, perjanjian jual beli yang pernah dilakukan konsumen. Hal ini guna mengukur sejauh mana pemahaman konsumen tentang urgensi legal drafting dalam transaksi.

Pertama, pemahaman konsumen terkait dengan hak dan kewajiban dalam kategori rendah. Konsumen tidak menyadari bahwa selama transaksi yang dilakukan ternyata ketidakpuasan dalam menerima layanan transaksi merupakan pencideraan terhadap hak-nya, akan

tetapi tidak mempunyai kemampuan untuk melakukan tuntutan. Sehingga yang dilakukan oleh konsumen adalah menghindari untuk tidak bertransaksi dengan pelaku usaha yang sama. Contoh hak yang tidak dipahami oleh konsumen adalah hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan jujur terkait dengan kondisi barang dan/atau jasa terlebih jika barang dan/atau jasa tersebut mempunyai hidden defect, konsumen merasa tidak pantas untuk banyak bertanya karena banyak pelaku usaha yang tidak ramah, memberikan keterangan tidak lengkap, bahkan tidak ramah jika ada konsumen yang banyak bertanya sehingga dilabeli dengan “konsumen bawel”. Menurut konsumen, pelaku usaha hanya mau memberikan keterangan secara lengkap, jujur dan ramah hanya untuk konsumen yang melakukan pembelian dalam jumlah besar. Dalam hal ini sebenarnya konsumen telah tercederai hak lain, yakni mendapatkan diskriminasi dalam pelayanan, akan tetapi konsumen merasa diskriminasi ini merupakan sebuah kewajaran karena sebagai konsumen eceran. Kasus lain yakni dalam pemberian garansi terhadap produk, barang dan/atau jasa, seringkali konsumen tidak diberikan informasi tentang garansi, Adapun jika diberikan garansi akan tetapi sulit untuk melakukan klaim yang berujung pada penolakan proses klaim garansi dengan alasan penolakan yang tidak jelas.

Kedua, pengalaman transaksi konsumen yang dipaparkan di antaranya: a) tidak bisa menolak pemberian uang kembalian dengan permen, penyedap rasa dan produk lain yang sebenarnya tidak dibutuhkan konsumen; b) tidak bisa melakukan tuntutan klaim garansi; c) tidak mendapatkan info yang jelas dan benar tentang produk barang dan/atau jasa tertentu karena alasan tidak boleh

dibuka jika tidak dibeli sehingga tidak bisa diketahui apakah terdapat hidden defect atau tidak; d) tidak bisa melakukan pengembalian barang karena barang tidak sesuai pesanan; e) tidak bisa menuntut ganti rugi saat barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Ketiga, pemahaman konsumen tentang urgensi perjanjian. Konsumen memahami bahwasanya dalam proses transaksi akan selesai dan bisa dilaksanakan hanya dengan menggunakan kesepakatan lisan (consensus) saja, misalkan dalam bentuk langsung bertemu tanpa ada kesepakatan tertulis, jika melalui aplikasi pesan dianggap cukup dengan kesepakatan Riwayat pesan. Sehingga dalam hal terjadi wanprestasi oleh para pihak akan sulit untuk menyelesaikannya karena tidak terdapat alat bukti yang jelas. Selain itu konsumen hanya memahami bahwa perjanjian bisa dilakukan dengan cukup pemberian nota pembelian.

b. Kondisi Pasca Pemberdayaan

Pemberdayaan konsumen dengan pelatihan *legal drafting* yang dilakukan memberikan dampak yang besar terhadap keberdayaan konsumen. Dalam praktiknya sebenarnya konsumen telah menyadari telah mengalami ketidakadilan sehingga menimbulkan kerugian untuk dirinya baik secara materiil maupun non materiil. Dari indikator pemahaman konsumen terhadap hak dan kewajiban konsumen serta pentingnya legal drafting sebagai mitigasi wanprestasi, maka pemberdayaan memfokuskan pada pemahaman dua hal tersebut, adapun hasil pemahaman setelah pemberdayaan adalah sebagai berikut:

Kategori pemberdayaan	Level Pemahaman	Sikap Konsumen
Hak mendapatkan informasi	Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> - Konsumen akan bertanya dengan detail sebelum melakukan transaksi berkenaan tentang nama produk, kegunaan, bahan, tata cara penggunaan, dosis, cara penyimpanan - Konsumen akan bertanya tentang garansi produk barang dan/atau jasa
Hak mendapatkan perlakuan adil	Sedang	<ul style="list-style-type: none"> - Konsumen akan melakukan konfirmasi kepada pelaku usaha - Konsumen akan melakukan aduan

		<ul style="list-style-type: none"> ke Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat jika ketidakadilan mengakibatkan kerugian umum - Konsumen akan melakukan penilaian public
Hak mendapatkan pelayanan andal	Sedang	<ul style="list-style-type: none"> - Konsumen akan menanyakan SOP pelayanan - Konsumen akan melaporkan ke pemilik usaha jika yang melakukan pelayanan buruk adalah karyawan dengan prinsip tanggung jawab mutlak
Hak mendapatkan	Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> - Konsumen akan melakukan

perlindungan dan keamanan		<p>an tuntutan kepada pelaku usaha dengan kepastian hukum yang berlaku</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konsumen akan melaporkan kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat atau pihak yang berwenang - Konsumen akan meminta advokasi
Hak mengajukan aduan	Sedang	<ul style="list-style-type: none"> - Konsumen akan melakukan aduan langsung - Konsumen akan melakukan aduan ke Lembaga Perlindungan Konsumen

		<p>en Swadaya Masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konsumen akan melakukan penyelesaian sengketa baik litigasi maupun non litigasi
Hak untuk berpendapat	Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> - Konsumen akan mengajukan pendapat dalam proses transaksi - Konsumen akan menggunakan daya tawar agar posisi konsumen dan pelaku usaha seimbang - Konsumen akan menolak jika kesepakatan yang dibuat tidak

		adil
Urgensi perjanjian dalam transaksi	Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> - Konsumen akan membuat perjanjian tertulis terkait dengan transaksi tanpa melihat nilai transaksi - Konsumen akan mengusulkan isi klausul perjanjian sesuai dengan hak dan kewajiban konsumen - Konsumen akan beritika d baik dalam melaksanakan isi perjanjian. - Konsumen memahami struktur perjanjian yang baik

atas menunjukkan hasil yang bagus terlebih jika kesepakatan aksi yang dibuat oleh konsumen benar-benar diimplementasikan dalam proses transaksi.

SIMPULAN DAN SARAN

Konsumen yang tergabung dalam aliansi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat secara tingkat keberdayaan sebagai konsumen masih rendah, karena belum menyadari posisinya sebagai konsumen mempunyai hak dan kewajiban yang dilindungi oleh hukum. Pilihan fokus pemberdayaan konsumen yang dilakukan adalah pemahaman terkait dengan *pertama*, hak-hak konsumen di antaranya adalah hak mendapatkan informasi yang benar dan jujur, hak mendapatkan perlakuan yang adil, hak untuk mendapatkan pelayanan yang andal, hak untuk mendapatkan perlindungan dan keamanan data serta berhak mengajukan aduan bila ada masalah. *Kedua*, urgensi penyusunan perjanjian sebagai mitigasi wanprestasi.

Dalam proses kegiatan pemberdayaan konsumen melalui pelatihan legal drafting sebagai mitigasi wanprestasi penting untuk dilakukan secara masif agar semakin tinggi tingkat keberdayaan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Kemmis, Stephen etc, 2014, *The Action Research Planner: Doing Critical Participatory Action Research*: New York: Springer
- Miru, Ahmadi, 2015, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Salim, 2018, *Hukum Kontrak :Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika
- Sidabalok, Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti

Dengan hasil pemberdayaan konsumen dengan pelatihan legal drafting sebagai mitigasi wanprestasi di