



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PENERAPAN KLAUSULA EKSONERASI
DALAM PERJANJIAN BAKU**

*The Consumer Protection To Contract Clause
Exoneratation In Standart Treaty*

ADRYAN ESTUADY
NIM : 110710101321

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2017**

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PENERAPAN KLAUSULA EKSONERASI
DALAM PERJANJIAN BAKU**

*The Consumer Protection To Contract Clause
Exoneratation In Standart Treaty*

ADRYAN ESTUADY
NIM : 110710101321

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2017**

MOTTO

*“Orang yang efektif bukanlah orang yang pikirannya terpusat pada masalah,
Tetapi adalah orang yang pikirannya terpusat pada peluang.
Pada saat kita merasa tidak perlu lagi untuk belajar, Saat itulah kita perlu belajar
banyak tentang kerendahan hati ...”*

*By : Peter Drucket**



* Dikutip dari : twitter kata-kata bijak @kata2bijak (ditweet : 6 Desember 2016)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tuaku, atas untaian do'a, curahan kasih sayang, segala perhatian dan dukungan yang telah diberikan dengan tulus ikhlas;
2. Alma Mater Fakultas Hukum Universitas Jember yang kubanggakan ;
3. Seluruh Guru dan Dosenku sejak Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu-ilmunya yang sangat bermanfaat dan berguna serta membimbing dengan penuh kesabaran.

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PENERAPAN KLAUSULA EKSONERASI
DALAM PERJANJIAN BAKU**

*The Consumer Protection To Contract Clause
Exoneration In Standart Treaty*

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada
program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

ADRYAN ESTUADY
NIM : 110710101321

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2017**

PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL 24 MEI 2017

Oleh :

Dosen Pembimbing Utama,

Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.
NIP : 197202171998021001

Dosen Pembimbing Anggota,

ISWI HARIYANI, S.H, M.H.
NIP : 196212161988022001

PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENERAPAN
KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU**

Oleh :

ADRYAN ESTUADY
NIM : 110710101321

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.
NIP : 197202171998021001

ISWI HARIYANI, S.H., M.H.
NIP : 196212161988022001

Mengesahkan,
Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Dekan,

Dr. NURUL GHUFRON, S.H., M.H.
NIP : 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 24
Bulan : Mei
Tahun : 2017

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember,

PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

I WAYAN YASA, S.H., M.H.
NIP : 196010061989021001

FIRMAN FLORANTA A. S.H., M.H.
NIP : 198009212008011009

ANGGOTA PANITIA PENGUJI :

1. **Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.** : (.....)
NIP : 197202171998021001

2. **ISWI HARIYANI, S.H., M.H.** : (.....)
NIP : 196212161988022001

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adryan Estuady

NIM : 110710101321

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul : **Perlindungan Konsumen Terhadap Penerapan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku**, adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Penulis bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 24 Mei 2017
Yang menyatakan,



ADRYAN ESTUADY
NIM : 110710101321

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah, segala Puja dan Puji syukur Penulis panjatkan kepada Allah S.W.T, Tuhan Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang atas segala Rahmat, Petunjuk, serta Hidayah yang telah diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah skripsi dengan judul : **Perlindungan Konsumen Terhadap Penerapan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku**. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan kuliah pada Program Studi Ilmu Hukum serta mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H, selaku dosen pembimbing utama skripsi;
2. Ibu Iswi Hariyani, S.H, M.H., sebagai dosen pembimbing anggota skripsi;
3. Bapak I Wayan Yasa, S.H., M.H., sebagai Ketua Penguji skripsi ;
4. Bapak Firman Floranta Adonara S.H., M.H., sebagai Sekretaris Penguji skripsi ;
5. Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember, Dr. Dyah Ochtorina Susanti S.H., M.Hum., Wakil Dekan I, Bapak Mardi Handono, S.H. M.H., dan Bapak Iwan Rachmad Soetijono, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan II dan III Fakultas Hukum Universitas Jember ;
6. Bapak Dodik Prihatin AN., S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Akademik ;
7. Bapak dan Ibu dosen, civitas akademika, serta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember atas segala ilmu dan pengetahuan yang diberikan ;
8. Orang tua, saudara-saudara, semua keluarga dan kerabat atas doa dan dukungan yang telah diberikan dengan setulus hati ;
9. Kekasih hatiku yang telah setia dan tulus menemani, mendampingi dan mendengar keluh kesahku ;
10. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum angkatan tahun 2011, Rudi, Galih, Bayu, Sulthon, Devi Ratna Juwita, Tyas, Agrisia, Dewi Rahayu, Nila Dwi Rakanthi, Dinda Putri, Dyah Rzky Nurul Lestari, Wina Aprianti, Maria

Ulfa, Lisa, Edwin, Rizky Ananda, Dimas, Riyan Mardianto dan lainnya yang tak bisa aku sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik moril dan spirituil;

11. Semua pihak dan rekan-rekan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Demi kesempurnaan karya ilmiah ini, penulis berharap dan membuka ruang seluas-luasnya terhadap kritik dan saran dari semua pihak. Akhirnya penulis mengharapkan, mudah-mudahan skripsi ini minimal dapat menambah khasanah referensi serta bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jember, 24 Mei 2017
Penulis,

ADRYAN ESTUADY
NIM : 110710101321

RINGKASAN

Kontrak baku adalah suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, sehingga biasanya kontrak bak sangat berat sebelah. Untuk dapat membatalkannya perlu menonjolkan apakah dengan kontrak tersebut telah terjadi penggerogotan terhadap posisi tawar-menawar, sehingga eksistensi unsur “kata sepakat” di antara para pihak sebenarnya tidak terpenuhi. Namun begitu, walupun banyak kelemahannya eksistensi dari kontrak baku itu sendiri sangat diperlukan terutama dalam bisnis yang melibatkan kontrak dalam jumlah banyak. Adapun kekurangan dari kontrak baku tersebut adalah kurangnya kesempatan bagi pihak lawan untuk menegosiasi atau mengubah klausula-klausula dalam kontrak. Rumusan masalah yang akan dibahas adalah : (1) Apa konsekwensi hukumnya jika dalam suatu perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha mengandung klausula eksonerasi ? dan (2) Apa perlindungan hukum bagi konsumen atas adanya penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang diberlakukan oleh pelaku usaha ? serta (3) Apa upaya yang dapat dilakukan konsumen jika dirugikan atas pemberlakuan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha ? Tujuan umum penulisan ini adalah : untuk memenuhi syarat-syarat dan tugas guna mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember, menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang hukum khususnya hukum lingkup hukum perdata. Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Pendekatan masalah menggunakan pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual, dengan bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan bahan non hukum. Analisa bahan penelitian dalam skripsi ini menggunakan analisis normatif kualitatif.

Hasil penelitian dalam hal ini bahwa, *Pertama*, Keberadaan perjanjian baku dalam masyarakat sudah sangat melekat, terutama bagi para pelaku usaha. Dengan adanya perjanjian baku pelaku usaha dapat menghemat waktu dan melaksanakan perjanjian secara efisien. Yang menjadi masalah adalah isi dari perjanjian baku. Dikarenakan perjanjian baku merupakan perjanjian yang dibuat oleh satu pihak dalam hal ini pelaku usaha, maka pelaku usaha mungkin saja memanfaatkan klausula yang ada di dalamnya untuk digunakan pelaku usaha untuk melepaskan tanggung jawab bahkan mengalihkan tanggung jawab kepada konsumen. *Kedua*, bahwa perjanjian baku itu tidak memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian, khususnya ketentuan mengenai kebebasan berkontrak. Padahal Undang-undang telah mengakui hak seseorang untuk secara bebas membuat perjanjian dengan siapapun serta bebas pula menentukan isi perjanjian tersebut yang dikenal asas kebebasan berkontrak yang tersirat dalam Pasal 1320 dan 1338 Kitab Undang Undang Hukum Perdata. Undang Undang Perlindungan Konsumen memberikan nuansa baru karena undang-undang ini mengatur agar pelaku usaha tidak semena-mena dalam mencantumkan klausula baku dalam menawarkan barang dan jasa.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa, *Pertama* Konsekwensi hukum jika dalam suatu perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha mengandung klausula eksonerasi, pada dasarnya mempunyai dasar hukum

yang dalam pelaksanaannya bebas tapi terbatas. Artinya walaupun diperkenankan dengan menggunakan dasar hukum ketentuan Pasal 1320 dan 1338 KUH Perdata namun dibatasi pula oleh ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Apabila perjanjian baku tersebut membawa kerugian bagi konsumen dan diajukan gugatan ke pengadilan, hakim memutuskan untuk membatalkan demi hukum perjanjian, maka perjanjian menjadi batal seluruhnya (bukan hanya klausula bakunya). Dengan demikian, perjanjian baku yang memuat klausul eksonerasi yang merugikan konsumen akan menjadi batal demi hukum. *Kedua*, Perlindungan hukum bagi konsumen atas adanya penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang diberlakukan oleh pihak pelaku usaha adalah adanya pembatalan perjanjian tersebut bila ada kerugian terhadap konsumen. Akibat hukum dari perjanjian yang menggunakan klausula eksonerasi adalah batal demi hukum yang berarti perjanjian batal secara deklaratif karena pencantuman klausula eksonerasi pada perjanjian jual beli merupakan bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha terhadap perlindungan konsumen yang berakibat timbulnya suatu kerugian bagi konsumen. Berlakunya Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan memberdayakan dan menghindarkan konsumen dari kedudukan sebagai pihak yang lemah di dalam kontrak dengan pelaku usaha sehingga menyetarakan kedudukan pelaku usaha dengan konsumen. *Ketiga*, Upaya yang dapat dilakukan konsumen jika dirugikan atas pemberlakuan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha dapat dilakukan melalui jalur litigasi dan non litigasi.

Saran yang dapat diberikan bahwa, *Pertama* Hendaknya konsumen diberi pembelajaran untuk berani melakukan penyelesaian litigasi maupun non litigasi dalam menyelesaikan masalah tersebut sebagai bentuk pembelajaran terhadap masalah hukum perlindungan konsumen. Selama ini banyak konsumen yang merasa dirugikan akibat tidak jelasnya perlindungan terhadap mereka, salah satunya disebabkan karena lemahnya hukum dan perlindungan terhadap konsumen, khususnya dengan adanya perjanjian baku yang mengandung klausul eksonerasi. Selain itu juga pihak konsumen yang merasa dirugikan namun tidak pernah melapor kepada pihak yang terkait atau pihak yang berwenang terhadap kerugian yang telah dideritanya salah satunya terhadap masalah kerugian. *Kedua* hendaknya pelaku usaha harus berhati-hati dalam menyusun perjanjian baku yang mencantumkan klausula eksonerasi, dengan memperhatikan hak dan kewajiban keseimbangan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen. *Ketiga*, hendaknya Organisasi yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen baik organisasi pemerintah maupun non-pemerintah supaya lebih pro-aktif mensosialisasikan dampak yang dapat ditimbulkan dari penggunaan klausula eksonerasi dan Pemerintah melalui badan yudikatif serta aparat penegak hukum agar tidak tebang pilih dalam menerapkan sanksi tegas bagi kreditur/pelaku usaha guna meminimalisir kerugian lain yang diakibatkan oleh pencantuman klausula eksonerasi

DAFTAR ISI

	Hal.
Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Persyaratan Gelar	v
Halaman Persetujuan	vi
Halaman Pengesahan	vii
Halaman Penetapan Panitia Penguji	viii
Halaman Pernyataan	ix
Halaman Ucapan Terima Kasih	x
Halaman Ringkasan	xii
Halaman Daftar Isi	xiv
Halaman Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Metode Penelitian	6
1.4.1 Tipe Penelitian	6
1.4.2 Pendekatan Masalah	6
1.4.3 Bahan Hukum	7
1.4.4 Analisis Bahan Hukum	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Perlindungan Hukum	10
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	10
2.1.2 Unsur-Unsur Perlindungan Hukum	12
2.1.3 Tujuan Perlindungan Hukum	13
2.2 Hukum Perlindungan Konsumen	14
2.2.1 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	14

2.2.2	Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	15
2.3	Konsumen	17
2.3.1	Pengertian Konsumen	17
2.3.2	Hak dan Kewajiban Konsumen	19
2.4	Pelaku Usaha	23
2.4.1	Pengertian Pelaku Usaha	23
2.4.2	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	24
2.5	Klausula Eksonerasi	26
2.5.1	Pengertian Klausula Eksonerasi	26
2.5.2	Dasar Hukum Klausula Eksonerasi	27
BAB III	PEMBAHASAN	31
3.1	Konsekwensi Hukum Jika Suatu Perjanjian Baku Yang Dibuat Oleh Pelaku Usaha Mengandung Klausula Eksonerasi	31
3.1.1	Dasar Perjanjian Baku Yang Dibuat Oleh Pelaku Usaha dengan Klausul Eksonerasi	33
3.1.2	Akibat hukum Perjanjian Baku Yang Dibuat Oleh Pelaku Usaha dengan Klausul Eksonerasi	38
3.2	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Yang Diberlakukan Oleh Pihak Pelaku Usaha.....	42
3.2.1	Dasar Perlindungan Hukum Konsumen Atas Perjanjian Baku Yang Dibuat Oleh Pelaku Usaha dengan Klausul Eksonerasi	42
3.2.2	Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Eksonerasi Yang Merugikan dalam Perjanjian Baku Yang Diberlakukan Oleh Pihak Pelaku Usaha	48
	Upaya Yang Dapat Dilakukan Konsumen Jika Dirugikan Atas	
3.3	Pemberlakuan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Yang Ditetapkan Oleh Pelaku Usaha	55
BAB IV	PENUTUP	65
4.1	Kesimpulan	65
4.2	Saran-saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran : Contoh Perjanjian Baku Pembiayaan Konsumen



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional untuk memajukan kesejahteraan umum sebagaimana dimuat di dalam Undang-Undang Dasar 1945 pada hakekatnya adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan seluruh masyarakat Indonesia yang menekankan pada keseimbangan pembangunan, kemakmuran lahiriah dan kepuasan batiniah, dalam suatu masyarakat Indonesia yang maju dan berkeadilan sosial berdasarkan Pancasila. Pembangunan nasional yang dilaksanakan selama ini merupakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Guna mencapai tujuan tersebut, pelaksanaan pembangunan harus senantiasa memperhatikan keserasian, keselarasan, dan keseimbangan berbagai unsur pembangunan seluruh masyarakat dan segala aspeknya.¹

Salah satu bentuk pembangunan adalah ditandai dengan berkembangnya perekonomian dalam masyarakat, dengan adanya klausul eksonerasi dalam kehidupan bermasyarakat. Klausula Eksonerasi merupakan bagian dari Standar Kontrak yang memuat tentang pengalihan tanggung jawab kreditur/pelaku usaha yang seharusnya tidak diperbolehkan oleh undang-undang tapi masih banyak ditemui seperti contoh “segala kehilangan dan kerugian merupakan resiko pemilik/pribadi”. Meskipun dasar dari pembuatan klausula ini adalah asas kebebasan berkontrak namun diperlukan intervensi atau campur tangan Negara menggunakan undang-undang dan pengadilan agar tidak menjadi multitafsir bagi beberapa pihak karena perjanjian harus mendatangkan keuntungan buat masing-masing pihak. Sebagai contoh lain terlepas dari intervensi Negara terkadang klausula eksonerasi dibuat ditempat tempat gelap, dibuat dalam huruf

¹ Hendrik Budi Untung, 2009, *Hukum Investasi*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.3-4

yang sangat kecil, dan sulit dimengerti dengan ketentuan yang sangat berlebihan sehingga diperlukan kehati-hatian ekstra bagi konsumen dalam meneliti tiap butir klausula tersebut sebab akan berakibat fatal apabila momen atau kondisi tersebut dimanfaatkan sekelompok kreditur/penjual untuk meraup keuntungan pribadi. Namun demikian keberadaan Klausula eksonerasi tetap menjadi primadona di kalangan masyarakat khususnya di Negara Indonesia. Dengan kebutuhan yang saat ini semakin meningkat maka klausula eksonerasi tetap diminati oleh hampir setiap kalangan.

Standar Kontrak menggunakan klausula eksonerasi banyak memberikan keuntungan dalam penggunaannya, tetapi dari beberapa keuntungan yang ada tersebut lebih banyak ditemukan juga beberapa kelemahan sebagai akibat dari kedudukan atau posisi tawar-menawar yang tidak seimbang di antara para pihak. Kelemahan-kelemahan dalam wujudnya merupakan suatu kontrak yang dibuat oleh salah satu pihak dan suatu kontrak terstandarisasi menyisakan sedikit atau bahkan tidak sama sekali ruang bagi pihak lain untuk menegosiasikan isi kontrak itu dan jika ada yang perlu dikhawatirkan dengan kehadiran kontrak itu tidak lain karena dicantumkan klausula eksonerasi yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada kreditur/penjual selaku pelaku usaha.²

Keberadaan klausula eksonerasi tersebut pada prinsipnya mengandung kondisi yang membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak pelaku usaha. Hubungan antara para pelaku usaha dengan konsumen dalam dunia bisnis akan berorientasi pada dalil efisiensi sehingga dalam merealisasikan hubungan tersebut cenderung dicari bentuk atau model hubungan yang praktis, salah satunya dengan klausula eksonerasi dalam bentuk perjanjian baku oleh pelaku usaha. Perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya di bakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Perjanjian semacam itu cenderung secara substansi hanya menuangkan dan menonjolkan hak-hak yang ada

² Lukman Santoso, 2012, *Hukum Perjanjian Kontrak*, Kompas Gramedia, Jakarta, hlm.

pada pihak yang berkedudukan lebih kuat sedangkan pihak lainnya terpaksa menerima keadaan itu karenanya posisinya yang lemah.³

Pada prakteknya pelaku usaha tidak segan-segan menetapkan klausula eksonerasi tidak hanya yang isinya mengurangi tanggung jawab akan tetapi sering kali membebaskan diri dari tanggung jawab atau pengalihan tanggung jawab yang tujuannya adalah mengarah kepada perolehan keuntungan sehingga terabaikan hak-hak konsumen. Perjanjian baku banyak ditemui dalam kegiatan perbankan dan perjanjian lainnya seperti pada lembaga pembiayaan, perdagangan dan lain sebagainya. Sehubungan dengan hal tersebut berbagai peraturan perundang-undangan diadakan serta dalam perkembangannya yang terakhir sudah disahkan oleh pemerintah berupa Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang Undang Perlindungan Konsumen) dalam rangka memayungi pemberian perlindungan kepada konsumen pada umumnya baik terhadap penggunaan produk barang maupun jasa.

Kontrak baku adalah suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, sehingga biasanya kontrak bak sangat berat sebelah. Untuk dapat membatalkannya perlu menonjolkan apakah dengan kontrak tersebut telah terjadi penggerogotan terhadap posisi tawar-menawar, sehingga eksistensi unsur “kata sepakat” di antara para pihak sebenarnya tidak terpenuhi. Namun begitu, walaupun banyak kelemahannya eksistensi dari kontrak baku itu sendiri sangat diperlukan terutama dalam bisnis yang melibatkan kontrak dalam jumlah banyak. Adapun kekurangan dari kontrak baku tersebut adalah kurangnya kesempatan bagi pihak lawan untuk menegosiasi atau mengubah klausula-klausula dalam kontrak.

Kontrak baku tersebut sangat berpotensi untuk terjadinya klausula yang berat sebelah. Sementara itu, kontrak bakupun masih mempunyai kelebihan yakni kontrak tersebut lebih efisien, dapat membuat praktek bisnis menjadi lebih simpel, serta dapat ditandatangani seketika oleh para pihak. Sebenarnya kontrak baku itu sendiri tidak begitu menjadi persoalan secara hukum, mengingat

³ Rahman Hasanudin, 2002, *Legal Drafting*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm 134

kontrak baku sudah menjadi kebutuhan dalam praktek dan menjadi kebiasaan sehari-hari. Yang menjadi persoalan adalah ketika kontrak baku tersebut mengandung unsur yang tidak adil bagi salah satu pihak, sehingga apabila hal yang demikian dibenarkan oleh hukum sangat menyentuh rasa keadilan dalam masyarakat.

Sebagaimana dapat dibaca pada alinea terakhir dari penjelasan umum tentang Undang Undang Perlindungan Konsumen bahwa dikemudian hari masih terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen. Dengan demikian, Undang Undang Perlindungan Konsumen ini merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen, walaupun sudah diberlakukan Undang Undang Perlindungan Konsumen namun di Indonesia perjanjian baku/standar yang substansinya mencantumkan klausula eksonerasi kenyataannya sudah merambah sektor bisnis, namun dari kajian akademik oleh para pakar hukum memandangnya secara yuridis masih kontroversial eksistensinya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan menyangkut perlindungan hukum konsumen atas penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang dibuat oleh pihak pelaku usaha khususnya penerapan klausula baku yang merugikan bagi kepentingan konsumen dan menuangkannya dalam suatu karya ilmiah skripsi hukum dengan judul : *“Perlindungan Konsumen Terhadap Penerapan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku”*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka penulis mencoba mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Apa konsekwensi hukumnya jika dalam suatu perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha mengandung klausula eksonerasi ?
2. Apa perlindungan hukum bagi konsumen atas adanya penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang diberlakukan oleh pelaku usaha ?

3. Apa upaya yang dapat dilakukan konsumen jika dirugikan atas pemberlakuan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha ?

1.3 Tujuan Penulisan

Skripsi ini mempunyai 2 (dua) macam tujuan yang hendak dicapai, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus yang meliputi :

1.3.1 Tujuan Umum

- a. Untuk melengkapi dan memenuhi tugas sebagai persyaratan pokok yang bersifat akademis guna meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
- b. Sebagai salah satu sarana untuk mengembangkan ilmu dan pengetahuan hukum yang diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi dalam masyarakat.
- c. Untuk menambah pengalaman dan memberikan sumbangan pemikiran yang berguna bagi kalangan umum, bagi para mahasiswa fakultas hukum dan almamater.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang hendak dicapai dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan memahami konsekwensi hukum jika dalam suatu perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha mengandung klausula eksonerasi
2. Untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum bagi konsumen atas adanya penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang diberlakukan oleh pihak pelaku usaha.
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya yang dapat dilakukan konsumen jika dirugikan atas pemberlakuan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha dalam kerangka hukum perjanjian dan hukum perlindungan konsumen.

1.4 Metode Penelitian

Menjamin suatu kebenaran ilmiah, maka dalam penelitian harus dipergunakan metodologi yang tepat karena hal tersebut merupakan pedoman dalam rangka mengadakan penelitian termasuk analisis terhadap data hasil penelitian. Metodologi merupakan cara kerja bagaimana menemukan atau memperoleh atau menjalankan suatu kegiatan untuk memperoleh hasil yang kongkret. Penggunaan metode penelitian hukum dalam penulisan skripsi ini dapat digunakan untuk menggali, mengolah, dan merumuskan bahan-bahan hukum yang diperoleh sehingga mendapatkan kesimpulan yang sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk menjawab isu hukum yang dihadapi. Metode yang tepat diharapkan dapat memberikan alur pemikiran secara berurutan dalam usaha mencapai pengkajian. Adapun metode yang digunakan sebagai berikut :

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah Yuridis Normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti Undang-Undang, literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan.⁴⁾

1.4.2 Pendekatan Masalah

Pada suatu penelitian hukum terdapat beberapa macam pendekatan yang dengan pendekatan tersebut, penulis mendapat informasi dari berbagai aspek mengenai isu hukum yang diangkat dalam permasalahan untuk kemudian dicari jawabannya. Adapun dalam penyusunan skripsi ini, digunakan pendekatan yang meliputi 2 (dua) macam pendekatan, yaitu pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual :

1. Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*), dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan

⁴ Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm.194

isu hukum yang sedang ditangani. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi⁵

2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) yaitu suatu metode pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu hukum.⁶

1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan sarana dari suatu penulisan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya, meliputi bahan hukum primer dan sekunder :

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas, terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang undangan dan putusan-putusan hakim. Bahan hukum primer dalam penyusunan skripsi ini, yaitu :

1. Kitab Undang-undang Hukum Perdata (BW) ;
2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ;
3. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2007 tentang Penataan Toko Modern ;
4. Peraturan Menteri Perdagangan No.53/M-DAG/PER/12/2008 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah buku-buku teks, laporan penelitian hukum, jurnal hukum yang memuat tulisan-tulisan kritik para ahli dan para akademisi terhadap berbagai produk hukum perundang-undangan dan putusan pengadilan, notulen-notulen seminar hukum, memori-memori yang memuat opini hukum, monograp-monograp, buletin-buletin atau terbitan lain yang memuat debat-debat dan hasil dengar pendapat di parlemen, deklarasi-deklarasi.

⁵ *Ibid*, hlm.93

⁶ *Ibid*, hlm.138

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Sebagai penunjang dari sumber hukum primer dan sekunder, sumber bahan non hukum dapat berupa, internet, ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penulisan skripsi.

1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dipergunakan metode analisa bahan hukum deduktif, yaitu suatu metode penelitian berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data yang lain dengan sistematis berdasarkan kumpulan bahan hukum yang diperoleh, ditambahkan pendapat para sarjana yang mempunyai hubungan dengan bahan kajian sebagai bahan komparatif.

Langkah-langkah selanjutnya yang dipergunakan dalam melakukan suatu penelitian hukum, yaitu :

- a) Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan ;
- b) Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non-hukum ;
- c) Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan
- d) Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum
- e) Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.⁷⁾

Langkah-langkah ini sesuai dengan karakter ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat preskriptif dan terapan. Sebagai ilmu yang bersifat preskripsi, ilmu hukum mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum dan norma-norma hukum. Sebagai ilmu terapan, ilmu hukum menerapkan standar prosedur, ketentuan-ketentuan, rambu-rambu dalam melaksanakan aturan hukum. Oleh karena itu, langkah-langkah tersebut dapat

⁷⁾ *Ibid*, hlm.171

diterapkan baik terhadap penelitian untuk kebutuhan praktis maupun yang untuk kajian akademis.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum berasal dari bahasa Arab dan merupakan bentuk tunggal, yang kata jamaknya adalah “*alkas*” yang selanjutnya diambil alih dalam bahasa Indonesia menjadi “hukum”. Dalam pengertian hukum terkandung pengertian erat dengan pengertian yang “dapat melakukan paksaan”.⁸ Hukum adalah peraturan yang memaksa, akan tetapi tidak untuk memaksakan sesuatu pada seseorang melainkan untuk melindungi kepentingan-kepentingan manusia. Hal ini disebabkan karena kepentingan itu kerap kali diancam atau dilanggar oleh pihak tertentu sehingga hukum perlu mengamankannya dan bila perlu memaksa. Menurut R. Soeroso :

Hukum adalah himpunan peraturan yang dibuat oleh yang berwenang dengan tujuan untuk mengatur tata kehidupan bermasyarakat yang mempunyai ciri memerintah dan melanggar serta mempunyai sifat memaksa dengan menjatuhkan sanksi hukuman bagi yang melanggarnya. Perlindungan hukum terdiri dari 2 (dua) suku kata yaitu “perlindungan” dan “hukum” artinya perlindungan hukum menurut undang-undang yang berlaku. Perlindungan hukum merupakan sarana untuk mewujudkan dan mempertahankan keadilan yang menjadi jiwa dan tujuan dari hukum.⁹

Pasal 1 ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, menyatakan bahwa “*Negara Indonesia adalah Negara hukum*”, artinya adalah penyelenggaraan Negara di segala bidang harus didasarkan pada aturan hukum yang adil dan pasti sehingga tidak didasarkan pada kepentingan ekonomi semata. Dalam hal ini setiap warga negara sama kedudukannya dalam hukum dan setiap warga negara berhak memperoleh perlindungan hukum yang memadai. Selanjutnya dalam Pasal 28D ayat (1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa “setiap orang berhak atas

⁸ Santoso, 2009, *Perlindungan Hukum*, melalui <http://www.tanyahukum.com/perlindungan-hukum.html>, diakses pada tanggal 3 April 2016 pukul 09.54 WIB

⁹ R Soeroso, 2002, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika, hlm 24

pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”, artinya pengakuan hukum, jaminan hukum, perlindungan hukum, dan kepastian hukum yang diberikan kepada setiap warga Negara harus berdasarkan pada asas keadilan dan kesetaraan hukum.

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum bagi rakyat dikenal dengan dua bentuk, yaitu perlindungan yang bersifat preventif dan perlindungan yang bersifat represif. Perlindungan hukum yang bersifat represif kepada warga negara diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Dengan demikian, perlindungan hukum yang bersifat preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, sedangkan sebaliknya perlindungan hukum yang bersifat represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.¹⁰

Berdasarkan pengertian dan definisi hukum itu sendiri sangatlah luas. Terdapat banyak pendapat yang diutarakan oleh para ahli hukum terkait dengan pengertian hukum itu sendiri. Menurut E. Utrecht sebagaimana dikutip R. Soeroso, yaitu :

Untuk memberikan definisi tentang hukum yang lengkap memang sulit namun menurut Utrecht perlu adanya suatu pedoman untuk dipakai pedoman/pegangan tentang apakah hukum itu. Pedoman yang dimaksud Utrecht, untuk dipakai sebagai pegangan adalah : “*hukum adalah himpunan petunjuk-petunjuk hidup tata tertib suatu masyarakat dan seharusnya ditaati oleh anggota masyarakat yang bersangkutan*”.¹¹

Perlindungan hukum sebagaimana diuraikan oleh Barda Nawawi Arief :

Terpenuhinya hak-hak dan kewajiban seseorang, baik itu kepada individu maupun kelompok. Perlindungan hukum tersebut, menyangkut pula terhadap korban. Hal tersebut merupakan bagian dari perlindungan kepada masyarakat sebagai konsekwensi logis dari teori kontrak sosial (*social contract argument*) dan teori solidaritas sosial (*social solidarity argument*).¹²

Perlindungan mempunyai arti sebagai suatu perbuatan, dalam hal melindungi, misalnya memberikan perlindungan kepada orang-orang lemah.

¹⁰ Philipus M. Hadjon. 2012, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Inndonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu. hlm. 2.

¹¹ R. Soeroso. 2002, *Op. Cit.* hlm. 35.

¹² Barda Nawawi Arief, 2001, *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Penanggulangan Kejahatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm. 54

Definisi tentang hukum adalah himpunan peraturan-peraturan yang berisi perintah-perintah dan larangan-larangan yang mengatur tata tertib masyarakat dan karenanya masyarakat harus menaatinya. Dengan adanya hukum diharapkan tercipta suatu kondisi masyarakat yang aman dan tertib sebagai satu kesatuan dalam negara.

2.1.2 Unsur-Unsur Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah perbuatan (hal dan sebagainya) melindungi ; pertolongan (penjagaan dan sebagainya).¹³⁾ Berdasarkan pengertian itu seseorang berhak mendapatkan perlindungan dan melindungi orang lain. Perlindungan hukum tercermin dari berjalannya hukum, proses hukum dan akibat dilaksanakannya atau ditegakkannya hukum tersebut. Jika dilihat dari pengertian dan pemahaman terhadap perlindungan hukum diatas maka dapat diketahui unsur-unsur perlindungan hukum yaitu :

1. Hukum tersebut merupakan sarana bagi siapa saja, artinya bahwa siapa saja yang haknya dilanggar dalam hidup bermasyarakat maka ia dapat mengajukan agar orang lain yang telah melakukan pelanggaran tersebut untuk ditindak oleh hukum itu,
2. Orang yang terbukti bersalah secara hukum tersebut dikenai sanksi yang telah ditentukan oleh hukum,
3. Asas kesamaan hukum (*rechtsgleichheit*) yaitu hukum dituntut sesuai dengan cita-cita keadilan dalam masyarakat,
4. Tujuan dari hukum itu adalah untuk menciptakan dan mempertahankan ketertiban dan keadilan dalam masyarakat,
5. Tidak adanya kesewenang-wenangan pihak yang mempunyai kekuasaan atau kesewenangan atas hukum tersebut.¹⁴⁾

Berdasarkan unsur-unsur yang terdapat dalam makna perlindungan hukum sebagaimana tersebut di atas, maka dapat dilihat adanya suatu perlindungan hukum. Apabila unsur-unsur tersebut tidak tercermin maka dapat dipertanyakan akan terwujudnya perlindungan hukum dan kepastian dari hukum itu, juga tujuan hukum itu sendiri. Kehadiran hukum dalam masyarakat di

¹³ W.J.S. Poerwadarminta. 1999, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. hlm 600.

¹⁴ Sri Soemantri. 2002. *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*. Bandung: Alumni, hlm. 15.

antaranya ialah untuk mengintegrasikan dan mengoordinasikan kepentingan-kepentingan yang bisa berbenturan satu sama lain, sehingga bisa ditekan sekecil-kecilnya benturan itu. Pengorganisasian kepentingan-kepentingan dilakukan dengan membatasi dan melindungi kepentingan-kepentingan tersebut.

2.1.3 Tujuan Perlindungan Hukum

Pada dasarnya setiap warga negara sama kedudukannya dalam hukum. Setiap warga negara berhak mendapatkan perlindungan hukum tanpa terkecuali. Perlindungan hukum harus sejalan dengan tujuan hukum secara umum, yaitu untuk menegakkan keadilan, sehingga ketertiban dan ketentraman masyarakat dapat diwujudkan. Hukum ditempatkan sebagai institusi sosial yang memiliki fungsi vital dalam kehidupan sosial.

Roscoe Pounds dalam Bernard L. Tanya, menyatakan :

Hukum itu adalah keseimbangan kepentingan, bahwa : hukum itu adalah menata kepentingan-kepentingan yang ada dalam masyarakat. Kepentingan-kepentingan tersebut harus ditata sedemikian rupa agar tercapai keseimbangan yang proporsional. Perlindungan hukum pada akhirnya mewujudkan keseimbangan kepentingan dalam masyarakat.¹⁵⁾

Dalam kehidupan bermasyarakat, terdapat aneka macam hubungan antara anggota masyarakat, yakni hubungan yang ditimbulkan oleh kepentingan-kepentingan anggota masyarakat itu. Keanekaragaman hubungan tersebut membuat para anggota masyarakat memerlukan aturan-aturan yang dapat menjamin keseimbangan agar dalam hubungan-hubungan itu tidak terjadi kekacauan dalam masyarakat.¹⁶⁾ Hukum sebagai norma merupakan petunjuk untuk kehidupan. Manusia dalam masyarakat, hukum menunjukkan mana yang baik dan mana yang tidak. Hukum juga memberikan petunjuk apa yang harus diperbuat dan mana yang tidak boleh, sehingga segala sesuatu dapat berjalan tertib dan teratur. Kesemuanya ini dimungkinkan karena hukum mempunyai sifat dan watak mengatur tingkah laku manusia serta mempunyai ciri

¹⁵ Bernard L. Tanya, 2006, *Teori Hukum ; Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Surabaya : CV.Kita, hlm.36

¹⁶ C.S.T. Kansil. 2001. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Negara Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka. hlm. 40

memerintah dan melarang. Begitu pula hukum dapat memaksa agar hukum itu ditaati anggota masyarakat.¹⁷ Peraturan-peraturan hukum yang bersifat mengatur dalam perhubungan anggota masyarakat untuk patuh mentaatinya, menyebabkan terdapatnya keseimbangan dalam tiap perhubungan dalam masyarakat.

Dalam hubungannya manusia yang satu dengan yang lain tak boleh bertentangan dengan ketentuan-ketentuan dalam peraturan hukum yang ada dan berlaku dalam masyarakat. Begitu pula peraturan-peraturan hukum yang ada harus sesuai dan tidak boleh bertentangan dengan asas-asas keadilan masyarakat agar peraturan-peraturan hukum itu dapat berlangsung terus dan diterima oleh seluruh anggota masyarakat.¹⁸ Menurut Subekti “hukum tidak hanya mencari keseimbangan antara berbagai kepentingan yang bertentangan satu sama lain, akan tetapi juga untuk mendapat keseimbangan antara tuntutan keadilan tersebut dengan “ketertiban” atau “kepastian hukum”. Dengan demikian, hukum itu bertujuan menjamin adanya kepastian hukum dalam masyarakat dan hukum itu harus pula bersendikan pada keadilan, yaitu asas-asas keadilan dari masyarakat itu.¹⁹ Dalam masyarakat terdapat beraneka warna hukum, kebiasaan, peraturan agama, tradisi, peraturan, perkumpulan yang kesemuanya itu dalam beberapa hal membatasi tindak tanduk manusia dan mengatasi hasrat hatinya yang sejati. Keinginan-keinginan dan cita-citanya sampai tingkat tertentu disesuaikan dengan jaring-jaring pengawasan yang kompleks ini.

2.2 Hukum Perlindungan Konsumen

2.2.1 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

A.Z. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Namun, ada pula yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum

¹⁷ *Ibid.* hlm. 54

¹⁸ C. S. T. Kansil. 2001. *Op. Cit.* hlm 40

¹⁹ *Ibid.* hlm 40

konsumen.²⁰ Hal ini dapat dilihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang Undang Perlindungan Konsumen). Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

2.2.2 Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah upaya terorganisir yang di dalamnya terdapat unsur-unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen.²¹ Pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen adalah untuk menyeimbangkan antara produsen dengan konsumen atas suatu barang dan atau jasa yang harus diserahkan produsen berdasarkan perjanjian baik dalam transaksi perdagangan atau transaksi yang lain. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.

Pada dasarnya hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen dalam hukum perlindungan konsumen adalah sejajar dan seimbang. Tujuan

²⁰ AZ. Nasution, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, hlm. 13

²¹ Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan Oleh Pelaku Usaha*, Visimedia, Jakarta, hlm. 4

perlindungan konsumen disebutkan dalam ketentuan Pasal 3 Undang Undang Perlindungan Konsumen, adalah :

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya sendiri
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses pemakaian barang dan jasa.
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung 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 bertanggung jawab dalam berusaha.
- f) Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi dan atau jasa, kesehatan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan salah satu masalah yang cukup mendasar (*substansial*) dalam kontelasi pembangunan nasional disebuah Negara termasuk Indonesia. Hal tersebut memerlukan satu pengaturan yang sarat dengan perhatian dari berbagai stratifikasi sosial (lapisan masyarakat), sebagaimana upaya perlindungan konsumen di Indonesia pada dewasa ini, antara lain hendak meletakkan prinsip konsumen sebagai pemakai, pengguna atau pemanfaat barang / atau jasa yang perlu diberikan perlindungan hukum.²² Pada dasarnya setiap warga negara sama kedudukannya dalam hukum. Setiap warga negara berhak mendapatkan perlindungan hukum tanpa terkecuali. Perlindungan hukum harus sejalan dengan tujuan hukum secara umum, yaitu untuk menegakkan keadilan, sehingga ketertiban dan ketentraman masyarakat dapat diwujudkan. Dengan demikian, hukum itu bertujuan menjamin adanya kepastian hukum dalam masyarakat dan hukum itu harus pula bersendikan pada keadilan, yaitu asas-asas keadilan dari masyarakat.²³ Berdasarkan hal tersebut di atas, perlindungan konsumen merupakan hal yang perlu diwujudkan dalam memberikan keseimbangan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen dalam hubungan hukumnya.

²² A. Sembiring, 2010, *Perlindungan Terhadap Konsumen*, Visimedia, Jakarta, hlm.90

²³ *Ibid.* hlm 40

2.3 Konsumen

2.3.1 Pengertian Konsumen

Keberadaan perlindungan konsumen sangat penting ditegakkan karena posisi konsumen yang sangat lemah dalam perlindungan hukumnya. Dalam Pasal 1 angka 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen disebutkan 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.

Konsumen sendiri dalam pengertian hukum perlindungan konsumen menurut Ika Meutiah, yaitu :

Konsumen umum (pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk kebutuhan tertentu), konsumen antara (pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk memperdagangkannya, dengan tujuan komersial), dan konsumen akhir (pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri atau rumah tangganya dengan tujuan tidak untuk memperdagangkan kembali). Konsumen dalam terminologi konsumen akhir inilah yang dilindungi dalam undang-undang perlindungan konsumen. Sedangkan konsumen antara adalah dipersamakan dengan pelaku usaha.²⁴

Menurut Suud Wahyudi, bahwa :

Konsumen sebagai peng-Indonesia-an istilah asing (Inggris) yaitu *consumer*, secara harfiah dalam kamus-kamus diartikan sebagai : "seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" ; atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang". ada juga yang mengartikan " setiap orang yang menggunakan barang atau jasa."²⁵

²⁴ Ika Meutiah, 2006, *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta, hlm.12

²⁵ Suud Wahyudi dalam artikel : <http://newyorkermen.multiply.com/artikr1/permissions/30>, posted 18 April 2016

Dalam penjelasan pasal demi pasal dari Undang-undang perlindungan Konsumen dikatakan bahwa di dalam kepastakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan antara. Yang dimaksudkan dengan konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk sedangkan dimaksud dengan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Ditinjau dari segi tujuan konsumen menggunakan produk maka konsumen dibedakan menjadi 2 (dua), meliputi : konsumen akhir yaitu konsumen yang menggunakan produk untuk keperluan pribadi, keluarga, dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen antara yaitu konsumen yang menggunakan produk untuk diperdagangkan kembali. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen hanya memberikan perlindungan bagi konsumen akhir. Dari penjelasan pasal demi pasal tersebut ternyata pembentuk Undang-undang hanya meninjau dari tujuan konsumen dalam menggunakan produk sedangkan kata/kalimat “mahluk lain” tidak dapat ditemukan penjelasannya.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan upaya yang terorganisir yang di dalamnya terdapat unsur-unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen. Pada dasarnya hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen dalam hukum perlindungan konsumen adalah sejajar dan seimbang. Hal ini mengingat bahwa hukum pada dasarnya berfungsi untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan manusia, sehingga hukum harus dijunjung tinggi dalam rangka menciptakan tatanan masyarakat yang tertib dan damai. Sedangkan perlindungan hukum dapat diartikan sebagai terpenuhinya hak-hak dan kewajiban seseorang baik itu individu maupun kelompok. Perlindungan hukum harus sejalan dengan tujuan hukum secara umum, yaitu untuk menegakkan keadilan, sehingga ketertiban dan ketentraman masyarakat dapat diwujudkan. Perlindungan hukum tersebut harus diwujudkan dengan baik sebagai komitmen suatu negara hukum.

2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Manusia dalam hidupnya sebagai makhluk sosial senantiasa dihadapkan pada hak dan kewajiban, karena ia selalu berinteraksi dengan orang lain dan ia juga wajib pula menghormati hak dan kewajiban manusia yang lainnya. Demikian halnya dalam hubungan antara produsen atau pelaku usaha dengan konsumen dalam suatu perlindungan hukum terhadap konsumen. Dunia usaha yang penuh dengan persaingan telah mendorong para pelaku usaha untuk terus meningkatkan usahanya baik dalam hal peningkatan pendapatan perusahaan maupun dalam hal peningkatan pelayanan terhadap konsumennya. Peningkatan pelayanan kepada konsumen bertujuan agar barang yang diproduksi perusahaan dapat diminati oleh konsumen.

Pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan mengundangkan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha. Kehadiran Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut diharapkan dapat meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan senantiasa meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Sebagaimana disebutkan oleh Celina Tri Siwi Kristiyanti bahwa :

Hukum perlindungan konsumen saat ini cukup mendapatkan perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan, masing-masing mempunyai hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.²⁶

²⁶ Celina Tri Siwi K., 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm.1

Membicarakan hak dan kewajiban, maka akan kembali pada hakikat undang-undang dalam hal ini ketentuan Hukum Perdata rumusannya menyangkut hukum perjanjian. Pengertian perjanjian menurut Subekti : Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Adapun istilah perjanjian di dalam ketentuan KUH Perdata digunakan istilah persetujuan yaitu dalam Pasal 1313 yang menyatakan : “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

Lebih jauh dijelaskan, agar supaya perjanjian itu mempunyai akibat hukum, maka didalamnya harus memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yang berisi ketentuan sebagai berikut : (1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya ; (2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan ; (3) Suatu hal tertentu dan (4) Suatu sebab yang halal. Dua syarat yang pertama dinamakan syarat subjektif, karena mengenai orang-orangnya atau subjek yang mengadakan perjanjian, jika dari kedua syarat tersebut tidak terpenuhi, maka akibat hukum yang timbul adalah dapat dibatalkannya perjanjian itu. Sedangkan dua syarat yang terakhir adalah syarat objektif karena mengenai perjanjian atau objek dari perbuatan hukum yang dilakukan, jika dari kedua syarat yang terakhir ini tidak terpenuhi, maka berakibat batal demi hukum.

Isi dari perjanjian ini adalah lahirnya perikatan diantara kedua pihak yang mengadakan perjanjian. Hakekat perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak, dan kemudian menerbitkan suatu hak dan kewajiban yang mengikat para pihak tersebut, hak untuk menuntut sesuatu dan di lain pihak adalah kewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut. Perikatan seperti yang dimaksudkan tersebut di atas paling banyak dilahirkan dari suatu peristiwa dimana para pihak saling menjanjikan sesuatu. Mengenai sumber-sumber perikatan oleh undang-undang diterangkan bahwa perikatan dapat lahir dari suatu persetujuan (perjanjian) atau dari undang-undang. Perikatan yang lahir dari undang-undang dapat dibagi lagi atas perikatan-perikatan yang lahir dari undang-undang saja dan yang lahir dari undang-undang karena perbuatan orang.

Mengenai hal yang terakhir tersebut, dapat dibagi lagi atas perikatan-perikatan yang lahir dari suatu perbuatan yang diperbolehkan dan yang lahir dari suatu perbuatan melawan hukum.

Suatu perjanjian harus dianggap lahir pada waktu tercapainya suatu kesepakatan antara kedua belah pihak. Orang yang hendak membuat perjanjian harus menyatakan kehendaknya dan kesediaannya untuk mengikatkan dirinya. Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata menetapkan bahwa segala perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang untuk mereka yang membuatnya. Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen sangat sering terjadi hanya sebatas kesepakatan lisan mengenai harga dan barang dan atau jasa, tanpa diikuti atau ditindaklanjuti dengan suatu bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersangkutan. Untuk memberikan jaminan kepastian hukum dan kejelasan akan hak-hak dan kewajiban para pihak, Undang-undang perlindungan Konsumen telah memberikan peraturan mengenai hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Menurut Alfi Fahmi bahwa hak dasar konsumen ada 4 (empat), yaitu :

- a) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right safety*)
- b) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
- c) Hak untuk memilih (*the right to choose*)
- d) Hak untuk didengar (*the right to be heard*).²⁷⁾

Empat hak dasar tersebut diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak seperti mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Tujuan perlindungan hukum kepada konsumen pada hakikatnya adalah memberikan perlindungan atas hak-hak konsumen terhadap barang dan atau jasa. Hak konsumen menurut Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

²⁷ Alfi Fahmi, 2016, *Hak Dasar Konsumen*, melalui http://www.lawskripsi.com/index.php?option=com_content&view=article&id=153&Itemid=153, posted 18 April 2016

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa
- b) Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- g) Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h) Hak untuk mendapatkan informasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Kewajiban konsumen dijelaskan dalam ketentuan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa :

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan ;
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati ;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen.

Jelas disini bahwa kewajiban konsumen sebagaimana diuraikan tersebut di atas merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang “ditargetkan” untuk menciptakan “budaya” tanggung jawab pada diri pelaku usaha. Hak dan kewajiban konsumen merupakan dasar patokan untuk saling melengkapi dan mengembangkan suatu produk atau jasa yang saling terkait diantara kedua belah pihak. Konsumen harus melakukan kewajiban-kewajibannya sebagai konsumen hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi hal-hal yang dapat merugikan kedua belah pihak. Pada dasarnya hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen dalam hukum perlindungan konsumen adalah sejajar dan seimbang dan harus dilaksanakan dengan baik dan benar.

2.4 Pelaku Usaha

2.4.1 Pengertian Pelaku Usaha

Salah satu pihak pada transaksi ekonomi adalah para produsen atau pelaku usaha. Dengan semakin kritisnya masyarakat, terlihat kecenderungan mereka untuk menyelaraskan produk dengan keinginan konsumen. Mereka meninggalkan paradigma *product out*, yaitu memproduksi barang dan jasa sebanyak-banyaknya tanpa diimbangi *quality control* yang memadai. Ketentuan Pasal 1 angka 3 Undang Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Terkait dengan keberadaan pelaku usaha dalam perlindungan konsumen Indah Sukmaningsih menyatakan bahwa :

Kini paradigmanya *market in*, yaitu menguji aspek keamanan dan perlindungan konsumen sebelum suatu produk dilepas ke pasar. Karena prosesnya lebih panjang dan biaya mungkin juga lebih besar, mau tidak mau konsumen akan membayar lebih mahal. Komunitas pelaku usaha juga berubah dari paradigma *let be consumer beware* yaitu konsumenlah yang harus hati-hati sebelum mengonsumsi barang dan jasa, ke paradigma *let producer beware*, yaitu produsenlah yang harus berhati-hati sebelum melepas produk ke pasar.²⁸

Proses transaksi produsen-konsumen jika dahulu dilakukan tanpa adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen, maka kini hak-hak konsumen secara mengikat menjadi norma-norma hukum. Masyarakat konsumen mempunyai dasar hukum (*legal base*) untuk menuntut hak-haknya. Ini membuat produsen lebih berhati-hati. Saat ini berbagai kebijakan publik, walaupun prosesnya melalui persetujuan DPR hasilnya bila dikaji mendalam banyak merugikan kepentingan masyarakat konsumen kelas menengah bawah. Adanya intensitas cukup tinggi di bidang kebijakan publik pada arus domestik maupun global

²⁸ Indah Sukmaningsih, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm.36

mengharuskan perlindungan terhadap konsumen tidak hanya memasuki masalah mikro, tetapi juga makro.

Faktor utama penyebab lemahnya kondisi dan kedudukan konsumen di Indonesia adalah tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen akan hak dan kewajibannya. Kelemahan ini terjadi karena pendidikan untuk meningkatkan kesadaran konsumen masih dirasa sangat kurang menyentuh masyarakat konsumen secara luas. Kepastian hukum yang dijamin dalam perlindungan konsumen ini adalah segala proses pemenuhan kebutuhan konsumen yaitu sejak benih hidup dalam rahim ibu sampai dengan pemakaman, dan segala kebutuhan diantara kedua masa itu. Dalam hal ini pemberdayaan konsumen untuk memiliki kesadaran, kemampuan, dan kemandirian melindungi diri sendiri dari berbagai akses negatif pemakaian, penggunaan, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa kebutuhannya. Pemberdayaan konsumen juga ditujukan agar konsumen memiliki daya tawar yang seimbang dengan pelaku usaha.

2.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Selain konsumen, yang terkait dengan konsumen adalah pelaku usaha. Menurut Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang kegiatan ekonomi.

Pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya akan menghasilkan suatu produk yang berguna bagi konsumen, yaitu berupa barang dan/atau jasa. Berdasarkan Pasal 1 angka (4) Undang-undang Perlindungan Konsumen :

Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat dipergunakan, atau dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

Pasal 1 angka (5) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa : Jasa merupakan setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh

konsumen. Menurut A.Z. Nasution apa yang diistilahkan barang dan/atau jasa adalah *produk konsumen*, yaitu barang dan/atau jasa yang umumnya digunakan konsumen untuk memenuhi kebutuhan hidup dan tidak untuk diperdagangkan. Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan berusaha atas hak-hak yang diberikan konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak untuk :

- a) Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- b) Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c) Melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa kosumen
- d) Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.²⁹

Konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan di atas, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagai berikut :

- a) Beritikad baik
- b) Menjamin mutu dalam melakukan kegiatan usahanya
- c) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- d) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku
- e) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu, serta memberikan jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau diperdagangkan.
- f) Memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan.

²⁹ A.Z Nasution, 2006, *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta, hlm.18

- g) Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.³⁰

Berdasarkan uraian di atas, jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang “ditargetkan” untuk menciptakan “budaya” tanggung jawab pada diri pelaku usaha. Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun yang mengandung perlindungan bukan sekedar aspek fisik, melainkan hak yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Disamping dibebani beberapa kewajiban, pelaku usaha dalam melakukan usahanya dibatasi dengan berbagai larangan. Perbuatan yang dilarang bagi para pelaku usaha diatur dalam Bab IV Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang terdiri dari 10 Pasal, dimulai dari Pasal 8 sampai dengan Pasal 17.

Ketentuan tersebut merupakan satu-satunya ketentuan yang bersifat *general* bagi kegiatan usaha dari para pelaku usaha pabrikan dan distributor di Indonesia. Oleh karena itu, perlu ada perlindungan hukum konsumen yang baik dan memadai. Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut dapat dibagi dalam dua larangan pokok yaitu : Pertama, Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat atau standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen dan Kedua, Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar dan tidak akurat yang menyesatkan konsumen.

2.5 Klausula Eksonerasi

2.5.1 Pengertian Klausula Eksonerasi

Eksonerasi atau *exoneration* (Inggris) diartikan oleh I.P.M. Ranuhandoko B.A. dalam bukunya yaitu : “Membebaskan seseorang atau badan usaha dari suatu tuntutan atau tanggung jawab.” Secara sederhana, klausula eksonerasi ini

³⁰ *Ibid*, hlm.19-20

diartikan sebagai klausula pengecualian kewajiban/tanggung jawab dalam perjanjian.³¹

Pengertian klausula eksonerasi adalah klausul yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/pelaku usaha/penyalur produk (penjual). Dengan demikian ada kecenderungan konsumen yang menandatangani kontrak tersebut dalam keadaan terpaksa menerima segala isi syarat-syarat dalam perjanjian baku yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, inipun dapat dijadikan bukti bahwa adanya penyalahgunaan keadaan ekonomi yaitu ketidakseimbangan kekuatan dalam melakukan tawar-menawar atau perundingan antara pihak ekonomi kuat terhadap pihak ekonomi lemah. Kondisi ini membuat ada salah satu pihak berada dalam keadaan tidak bebas untuk menyatakan kehendaknya, dan juga penyalahgunaan keadaan dimasukkan sebagai keadaan yang bertentangan dengan ketertiban umum atau kebiasaan yang baik (*goede zeden*).³² Hal ini bertentangan dengan syarat subyektif dan syarat obyektif yang tercantum dalam Pasal 1320 BW.

2.5.2 Dasar Hukum Klausula Eksonerasi

Klausula eksonerasi sebagai bentuk pengalihan tanggung jawab dituangkan dalam suatu perjanjian, sehingga tidak lepas dari perjanjian sebagaimana diatur dalam BW. Pengertian perjanjian diatur dalam Pasal 1313 BW yang menyebutkan bahwa : “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan hukum, dengan mana satu orang atau lebih saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.³³ Perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih

³¹ Fajar Sidik, 2015, http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt4d0894211ad_0e/klausula-eksonerasi, diakses tanggal 11 Maret 2016

³² Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm.140

³³ Setiawan, 1994, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung, Bina Cipta, hlm. 49

berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.³⁴ Perjanjian mengandung beberapa unsur yang mempertegas perjanjian itu sendiri sehingga dapat menimbulkan akibat hukum, dengan unsur-unsur perjanjian :³⁵

- a) Unsur *Essensialia*
adalah unsur mutlak yang harus ada bagi terjadinya perjanjian. Unsur ini mutlak harus ada agar perjanjian itu sah.
- b) Unsur *Naturalia*
adalah unsur yang lazimnya melekat pada perjanjian, yaitu unsur yang tanpa diperjanjikan secara khusus dalam perjanjian secara diam-diam dengan sendirinya dianggap ada dalam perjanjian karena sudah merupakan pembawaan atau melekat pada perjanjian.
- c) Unsur *Accidentalialia*
adalah unsur yang harus dimuat atau disebut secara tegas dalam perjanjian. Unsur ini harus secara tegas diperjanjikan.

Perjanjian berisi kaidah tentang apa yang harus dilakukan oleh kedua belah pihak yang mengadakan perjanjian. Perjanjian berisi hak dan kewajiban kedua belah pihak yang harus dilaksanakan. Perjanjian tersebut dikatakan sah jika memenuhi beberapa syarat yang telah ditentukan oleh undang-undang sehingga diakui oleh hukum. Perjanjian dikatakan sah apabila syarat-syarat sahnya perjanjian dapat dipenuhi oleh pihak-pihak yang melakukan hubungan hukum, sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 BW, yaitu :

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.
- 3) Suatu hal tertentu.
- 4) Suatu sebab yang halal.

Dua syarat yang pertama dinamakan syarat subjektif, mengenai orang-orangnya atau subjek yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat yang terakhir adalah syarat objektif mengenai perjanjiannya atau objek dari perbuatan hukum yang dilakukan. Lebih lanjut, syarat pertama dan kedua Pasal 1320 BW disebut syarat subjektif, karena melekat pada diri orang yang menjadi subjek perjanjian. Jika syarat ini tidak dipenuhi, maka perjanjian dapat dibatalkan. Jika tidak dimintakan pembatalan kepada hakim, perjanjian tersebut mengikat kepada

³⁴ Sudikno Mertokusumo, 1992, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty, hlm. 15

³⁵ *Ibid*, hlm.18

para pihak, walaupun diancam pembatalan sebelum waktunya. Syarat ketiga dan keempat Pasal 1320 BW disebut syarat objektif, karena mengenai sesuatu yang menjadi objek perjanjian. Jika syarat ini tidak dipenuhi, perjanjian batal.³⁶

Perlu diperhatikan bahwa perjanjian yang memenuhi syarat menurut undang-undang, diakui oleh hukum. Perjanjian yang tidak memenuhi syarat, tidak diakui oleh hukum meskipun hal tersebut telah diakui oleh pihak-pihak yang bersangkutan. Dua syarat yang pertama dinamakan syarat-syarat subyektif karena mengenai orang-orangnya atau subyeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat-syarat obyektif karena mengenai perjanjiannya sendiri atau obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu.

Pembatasan atau larangan penggunaan klausula eksonerasi ini dapat kita temui dalam hukum positif di Indonesia yaitu dalam ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam ketentuan tersebut klausula eksonerasi merupakan salah satu bentuk “klausula baku” yang dilarang oleh undang-undang tersebut. Dalam penjelasan Pasal 18 ayat (1) Undang Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan tujuan dari larangan pencantuman klausula baku yaitu bahwa larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Karena pada dasarnya, hukum perjanjian di Indonesia menganut asas kebebasan berkontrak (Pasal 1338 BW). Dalam hal ini setiap pihak yang mengadakan perjanjian bebas membuat perjanjian sepanjang isi perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku, tidak melanggar kesusilaan dan ketertiban umum (Pasal 1337 BW).

Kontrak baku tersebut sangat berpotensi untuk terjadinya klausula yang berat sebelah. Sementara itu, kontrak bakupun masih mempunyai kelebihan yakni kontrak tersebut lebih efisien, dapat membuat praktek bisnis menjadi lebih simpel, serta dapat ditandatangani seketika oleh para pihak. Sebenarnya kontrak baku itu sendiri tidak begitu menjadi persoalan secara hukum, mengingat kontrak baku sudah menjadi kebutuhan dalam praktek dan menjadi kebiasaan

³⁶ *Ibid.* hlm. 17-20

sehari-hari. Yang menjadi persoalan adalah ketika kontrak baku tersebut mengandung unsur yang tidak adil bagi salah satu pihak, sehingga apabila hal yang demikian dibenarkan oleh hukum sangat menyentuh rasa keadilan dalam masyarakat.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan sebelumnya dalam kaitannya dengan pokok permasalahan yang ada, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Konsekwensi hukum jika dalam suatu perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha mengandung klausula eksonerasi, pada dasarnya mempunyai dasar hukum yang dalam pelaksanaannya bebas tapi terbatas. Artinya walaupun diperkenankan dengan menggunakan dasar hukum ketentuan Pasal 1320 dan 1338 KUH Perdata namun dibatasi pula oleh ketentuan dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen. Apabila perjanjian baku tersebut membawa kerugian bagi konsumen dan diajukan gugatan ke pengadilan, hakim memutuskan untuk membatalkan demi hukum perjanjian, maka perjanjian menjadi batal seluruhnya (bukan hanya klausula bakunya). Dengan demikian, perjanjian baku yang memuat klausul eksonerasi yang merugikan konsumen akan menjadi batal demi hukum
2. Perlindungan hukum bagi konsumen atas adanya penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang diberlakukan oleh pihak pelaku usaha adalah adanya pembatalan perjanjian tersebut bila ada kerugian terhadap konsumen. Akibat hukum dari perjanjian yang menggunakan klausula eksonerasi adalah batal demi hukum yang berarti perjanjian batal secara deklaratif karena pencantuman klausula eksonerasi pada perjanjian jual beli merupakan bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha terhadap perlindungan konsumen yang berakibat timbulnya suatu kerugian bagi konsumen. Berlakunya Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan memberdayakan dan menghindarkan konsumen dari kedudukan sebagai pihak yang lemah di dalam kontrak dengan pelaku usaha sehingga menyetarakan kedudukan pelaku usaha dengan konsumen.

3. Upaya yang dapat dilakukan konsumen jika dirugikan atas pemberlakuan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang ditetapkan pelaku usaha :
 - a) Pengadilan (litigasi), melalui jalur gugatan secara perdata dengan mengajukan pembatalan perjanjian karena adanya klausul eksonerasi yang merugikan.
 - b) Alternatif penyelesaian sengketa (non litigasi) melalui alternatif penyelesaian sengketa dengan melakukan negosiasi, mediasi, atau dengan melibatkan lembaga arbitrase.

4.2 Saran

Bertitik tolak kepada kesimpulan yang telah dikemukakan di atas maka dapat saya berikan saran sebagai berikut :

1. Hendaknya konsumen diberi pembelajaran untuk berani melakukan penyelesaian litigasi maupun non litigasi dalam menyelesaikan masalah tersebut sebagai bentuk pembelajaran terhadap masalah hukum perlindungan konsumen. Selama ini banyak konsumen yang merasa dirugikan akibat tidak jelasnya perlindungan terhadap mereka, salah satunya disebabkan karena lemahnya hukum dan perlindungan terhadap konsumen, khususnya dengan adanya perjanjian baku yang mengandung klausul eksonerasi.
2. Hendaknya pelaku usaha harus berhati-hati dalam menyusun perjanjian baku yang mencantumkan klausula eksonerasi, dengan memperhatikan hak dan kewajiban keseimbangan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen.
3. Hendaknya Organisasi yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen baik organisasi pemerintah seperti BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dan BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional) maupun non-pemerintah seperti LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat) dan YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) agar supaya lebih pro-aktif mensosialisasikan dampak yang dapat ditimbulkan dari penggunaan klausula eksonerasi dan Pemerintah melalui badan yudikatif serta aparat penegak hukum agar tidak tebang pilih dalam menerapkan sanksi tegas bagi kreditur/pelaku usaha guna meminimalisir kerugian lain yang diakibatkan oleh pencantuman klausula eksonerasi.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

Alfi Fahmi Ed, 2009, *Tanggung Jawab Hukum dalam Kaitannya dengan Hukum Perdata*, Jakarta: Balai Bina Media

A. Sembiring, 2010 *Perlindungan Terhadap Konsumen*, Visimedia, Jakarta

A.Z. Nasution, 2006, *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta

Barda Nawawi Arief, 2001, *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Penanggulangan Kejahatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti

Bernard L. Tanya, 2006, *Teori Hukum ; Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Surabaya : CV.Kita

Celina Tri Siwi K., 2012, *Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika

C.S.T. Kansil. 2001. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Negara Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka

Daniel Suryadharma dkk, dalam Laporan Smeru, 2007; *Dampak Supermarket terhadap Pasar dan Pedagang Ritel Tradisional di Daerah Perkotaan di Indonesia*, Lembaga Penelitian Smeru

Gunawan Widjaja Dani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama

Happy Susanto, 2008 *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan Oleh Pelaku Usaha*, Visimedia, Jakarta

Hendrik Budi Untung, 2009, *Hukum Investasi*, Jakarta, Sinar Grafika

Herry Kurniawan, 2012, *Tanggung Jawab Hukum Dalam Perjanjian Dalam Hukum Perdata*, Jakarta, Akbar Media Pratama

Ika Meutiah, 2006, *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta

Indah Sukmaningsih, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti

Lukman Santoso, 2012, *Hukum Perjanjian Kontrak*, Kompas Gramedia, Jakarta

Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta

Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Group

Philipus M. Hadjon. 2012, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Inndonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu

R. Soeroso, 2002, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika

Rocky Marbun, *Kiat Jitu Menyelesaikan Kasus Hukum*, Jakarta: Visimedia, 2011

Rahman Hasanudin, 2002, *Legal Drafting*, Bandung, Citra Aditya Bakti

Sembiring, A. 2010, *Perlindungan terhadap konsumen*, Visimedia, Jakarta

Setiawan, 1994, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung, Bina Cipta

Subekti, 1996, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta, Paramita

Sudikno Mertokusumo, 1992, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty

Sudaryatmo, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung

Susanti Adi Nugroho, 2009, *Mencari Ujung Tombak Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Karya Persada, Bandung

Suharmoko, 2004, *Hukum dan Perjanjian*, Bandung : Alumni

Sri Soemantri. 2002, *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*. Bandung: Alumni

W.J.S. Poerwadarminta. 1999, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka

Yahya Harahap, 1982, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Alumni. Bandung

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 116 Tambahan Lembaran Negara Nomor 2735)

Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2007 tentang Penataan Toko Modern

C. Internet :

Akbar Kurnia Wahyudi, 2002, *Perjanjian Baku dalam Perjanjian*, melalui <http://konsulhukumindo.co.id/perjanjian-standar-.html> diakses tanggal 6 Desember 2016

Alfi Fahmi, 2016, *Hak Dasar Konsumen*, melalui http://www.lawskripsi.com/index.php?option=com_content&view=article&id=153&Itemid=153, posted 18 April 2016

Denny Pamungkas, 2010, *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, melalui : <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt4cc7facb76176999/kompetensi-badan-aswk-penyelesaian-sengketa-konsumen>, diakses pada tanggal 9 Januari 2017

Hidayaturrehman, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, melalui www.academia.edu/Hukum_perlindungan_konsumen, diakses pada tanggal 6 Desember 2016

Santoso, 2009, *Perlindungan Hukum*, melalui <http://www.tanyahukum.com/perlindungan-hukum.html>, diakses pada tanggal 3 April 2016 pukul 09.54 WIB

Suud Wahyudi, 2008, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK*, melalui <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/5757ui/kompetensi-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen>, diakses pada tanggal 6 Desember 2016

D. Karya Ilmiah :

Ahmadi Miru, *Larangan Penggunaan Kalusula Baku Tertentu dalam Perjanjian antara Konsumen dan Pelaku Usaha*, Jurnal Hukum Nomor 17 volume 8 Juni 2001, UII, Yogyakarta

Hidayaturrehman, Jurnal : *Hukum Perlindungan Konsumen*, www.academia.edu/7082764/Hukum_perlindungan_konsumen, diakses pada tanggal 6 Desember 2016

Jenia Mudha Dwi Siswanti, 2012, Skripsi : *Tanggung Jawab Hukum Dalam Perjanjian Multi Level Marketing Q.Net.* , Jember, Universitas Jember

Kesler dalam Sutarman Yodo, *Hakikat Pasal 18 ayat (1) Huruf g UUPK dalam menuju Era Globalisasi*, Makalah Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin, Makasar, Desember 2001