

TESIS

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PERJANJIAN BAKU YANG MENGANDUNG KLAUSULA EKSONERASI PADA RESI PENGIRIMAN BARANG PT INDAH YATAMA PEKANBARU

Diajukan Sebagai salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Hukum (M.H)



OLEH:

NAMA : LAELY MAILANI
NOMOR MAHASISWA : 161022063
BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM BISNIS

PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKABARU
2019

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Laely Mailani
NPM : 161022063
Program studi : Magister (S2) Ilmu Hukum
Tempat/ tanggal Lahir : Pekanbaru, 01 Mei 1980
Alamat : Jl. Panglima Gg. Panglima No. 1, Kel. Labuhbaru Timur, Kec, Payung Sekaki Kota Pekanbaru.
Judul Tesis : **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PERJANJIAN BAKU YANG MENGANDUNG KLAUSULA EKSONERASI PADA RESI JASA PENGIRIMAN BARANG PT INDAH YATAMA PEKANBARU.**

Dengan ini menyatakan bahwa tesis ini merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain, serta sepengetahuan saya tesis ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Untuk itu bila dikemudian hari tesis ini terbukti merupakan hasil karya orang lain atau hasil mencontek Tesis atau Karya Ilmiah orang lain (plagiat), maka gelar Megister Hukum (MH) yang saya peroleh bersedia dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 1 September 2019

Yang menyatakan



Laely Mailani

BERITA ACARA BIMBINGAN TESIS

Telah Dilaksanakan Bimbingan Tesis Terhadap

Nama : Laely Mailani

NPM : 161022063

Program studi : Magister (S2) Ilmu Hukum

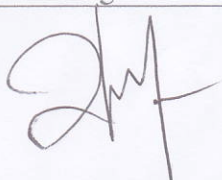
Judul Tesis : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Pada Resi Jasa Pengiriman Barang PT Indah Yatama Pekanbaru.

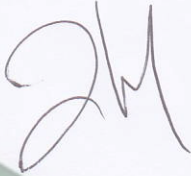

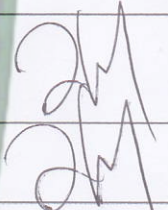
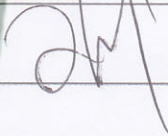
Pembimbing I : Dr. Zulherman Idris , S.H., M.H

Pembimbing II : Dr. Admiral, S.H., M.H

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

| | Berita Bimbingan | Paraf | |
|----------|---|--------------|---|
| | | Pembimbing 2 | |
| 11-09-19 | Lengkapi Tesis dengan : 1. Abstrak 2. Kata Pengantar 3. Daftar Isi 4. Daftar wawancara 5. Kuisisioner | d | |
| 17-09-19 | Sub Bab pada Bab II sebaiknya pada uraian umum yang mendukung penelitian , tidak langsung meninjau profil Perusahaan | d | |
| 22-09-19 | 1. Sajikan jawaban kuisisioner pada Bab III dalam bentuk tabel 2. Kesimpulan dan saran di peringkas | d | |
| 01-10-19 | Acc dapat dilanjutkan ke Pembimbing 1 | d | |
| | | | Pembimbing 1 |
| 05-10-19 | 1. Draf Perjanjian dibawa pada bimbingan berikutnya 2. Kalimat dari pendapat orang di buat sumbernya 3. Semua tulisan BW di tukar | |  |

| | | | |
|----------|--|--|---|
| | menjadi KUHPerdata 4. Catatan-catatan diperbaiki | | |
| 07-10-19 | 1. Perbaiki cara penulisan hurup besar, kecil, imbuhan yang tepat seperti beberapa contoh yang sudah dikoreksi 2. Buat alasan kenapa hanya diambil 10 orang konsumen dan bagaimana cara mengambil respondennya | |  |
| 09-10-19 | 1. Perbaiki kata/kalimat hal 32 tentang analisa data sesuai yang sudah diarahkan di tulis 2. Lampirkan alat pengumpul data kuisisioner dan wawancara 3. Sebaiknya referensi yang dijadikan rujukan ditampilkan dalam daftar pustaka misalnya Yahya Harahap | |  |
| 10-10-19 | Tampilkan alat pengumpul data untuk menentukan bentuk dan sumber data yang diperoleh | |  |
| 17-10-19 | Acc pumbingbing 1 dan dapat diperbanyak | |  |

Pekanbaru, 22 Oktober 2019

Mengetahui :



Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec
Direktur Program Pasca Sarjana
Universitas Islam Riau



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Pekanbaru 28284 Riau
Telp. (+62) (761) 674717 - 7047726 Fax. (+62) (761) 674717

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 637/KPTS/PPS-UIR/2019
TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM PPS UIR

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang : 1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat bagi mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Hukum PPS – UIR.
2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
3. Bahwa nama – nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau
9. Surat permohonan **saudarafi Laely Mailani** tertanggal 19 Oktober 2019

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Menunjuk :

| No. | Nama | Jabatan Fungsional | Bertugas Sebagai |
|-----|--------------------------------|--------------------|------------------|
| 1. | Dr. Zulherman Idris, S.H., M.H | Lektor Kepala | Pembimbing I |
| 2. | Dr. Admiral, S.H., M.H | Lektor | Pembimbing II |

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

- Nama : **LAELY MAILANI**
N P M : **161022063**
Program Studi / BKU : **Ilmu Hukum / Hukum Bisnis**
Judul Proposal Tesis : **"PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PERJANJIAN BAKU YANG MENGANDUNG KLAUSULA EKSONERASI PADA RESI PENGIRIMAN BARANG PT. INDAH YATAMA PEKANBARU"**
2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Hukum dalam penulisan tesis.
3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Hukum.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Dengan terbitnya surat keputusan ini maka segala sesuatu yang berhubungan dengan ketentuan di atas dinyatakan tidak berlaku lagi
6. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU
PADA TANGGAL : 21 Oktober 2019



Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec
NPK. 92 11 02 199

Tembusan disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru.
2. Ketua Program Magister (S2) Ilmu Hukum PPS UIR di Pekanbaru.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

TESIS

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PERJANJIAN BAKU YANG MENGANDUNG KLAUSULA EKSONERASI PADA RESI PENGIRIMAN BARANG PT INDAH YATAMA PEKANBARU

NAMA : LAELY MAILANI
NOMOR MAHASISWA : 161022063
BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM BISNIS

Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Tanggal

17 Oktober 2019.

Dr. Zulherman Idris, S.H, M.H.

Pembimbing II

Tanggal

01 Oktober 2019.

Dr. Admiral, S.H, M.H

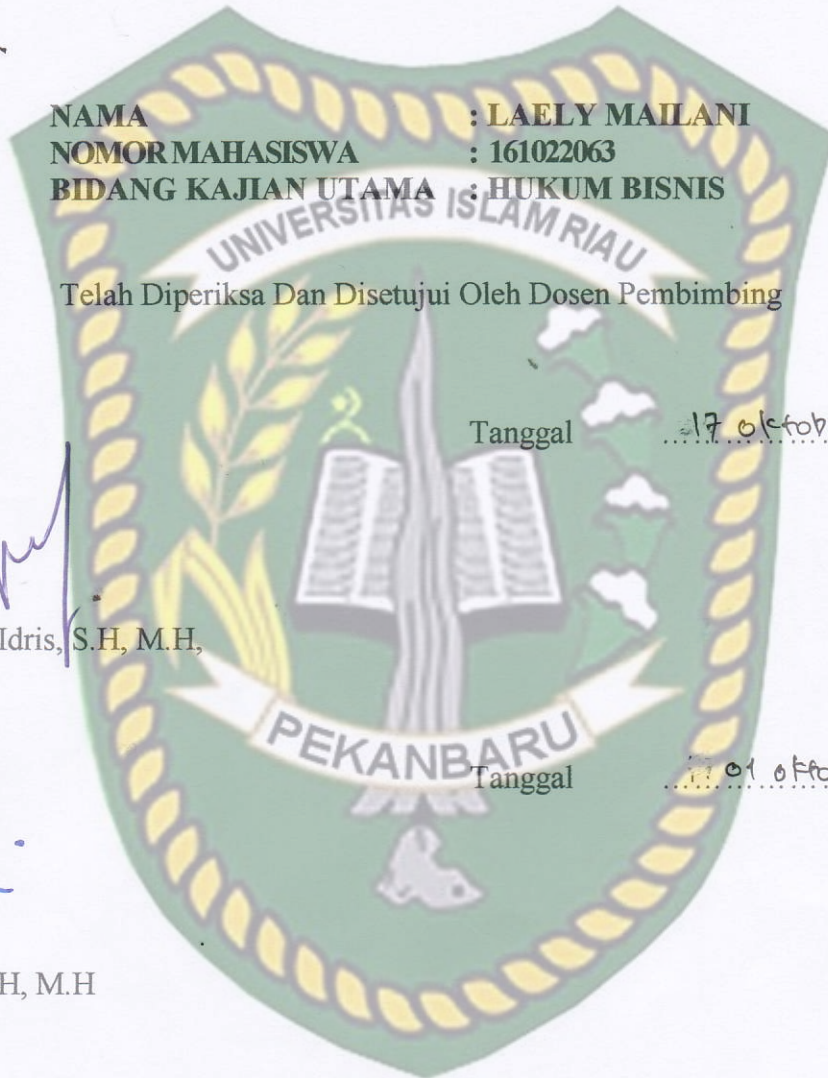
Mengetahui

Ketua Program Studi

Dr. Efendi Ibnu Susilo, S.H, M.H

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :



TESIS

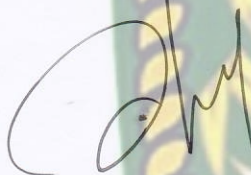
**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PERJANJIAN BAKU
YANG MENGANDUNG KLAUSULA EKSONERASI PADA RESI JASA
PENGIRIMAN BARANG PT INDAH YATAMA PEKANBARU**

NAMA : LAELY MAILANI
NOMOR MAHASISWA : 161022063
BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM BISNIS

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 15 November 2019
Dan dinyatakan lulus

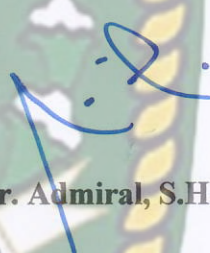
TIM PENGUJI

Ketua



Dr. Zulherman Idris, S.H., M.H

Sekretaris



Dr. Admiral, S.H., M.H

Anggota



Dr. H. Abdul Thalib, S.H., M.CL

Mengetahui :

Direktur Program Pascasarjana

Universitas Islam Riau



Dr. Ir. Saipul Bahri, M.Ec

ABSTRAK

Jasa pengiriman barang merupakan salah satu jasa yang banyak dibutuhkan masyarakat untuk mempermudah mengirim barang antar kota maupun antar negara. Berbagai pelayanan ditawarkan oleh jasa ini, baik dari segi ketepatan waktu hingga berbagai jenis jaminan (*guarantee*) bagi pengguna jasa. Namun demikian pada prakteknya sering kali perusahaan ekspedisi ini tidak dijalankan sesuai dengan apa yang dijanjikan dan tentunya konsumen-lah yang akhirnya dirugikan. Perusahaan ekspedisi ternyata mencantumkan klausula eksonerasi pada perjanjian pengiriman barang. Pada hakikatnya, klausula eksonerasi digunakan agar timbul pembagian risiko yang layak antara pelaku usaha dan konsumen. Namun, klausula eksonerasi tersebut sering disalahgunakan oleh pelaku usaha untuk mengurangi, mengalihkan bahkan menghapus tanggung jawab.

Masalah pokok penelitian ini adalah apakah perlindungan hukum bagi konsumen terhadap perjanjian baku dengan klausula eksonerasi di resi pengiriman barang PT Indah Yatama Pekanbaru dan apakah bentuk tanggungjawab PT Indah Yatama Pekanbaru sebagai pelaku usaha terhadap kerugian konsumen.

Jenis penelitian ini termasuk dalam golongan penelitian observasi (*observational research*) sedangkan sifatnya adalah analisis deskriptif, yang mana dengan memberikan gambaran tentang berbagai undang-undang dan peraturan yang berlaku yang terkait dengan teori hukum dan praktik penerapan hukum positif yang terkait dengan masalah yang diteliti. Fakta hukum yang ditemukan dalam penelitian ini dianalisis berdasarkan teori yang ada untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif dan sistematis dari penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian standar sesuai dengan KUHPerdara dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pada perjanjian pengiriman barang oleh PT Indah Yatama Pekanbaru terdapat beberapa klausula yang memenuhi unsur-unsur Pasal 18 UUPK yang mengatur tentang pencantuman klausula baku, baik dari sisi substantif maupun teknisnya. Pada pedoman dan syarat pengiriman barang oleh PT Indah Yatama Pekanbaru yang memenuhi unsur-unsur batasan substantif UUPK, terutama mengenai pengalihan tanggung jawab dan/atau pengaturan tunduknya konsumen akan suatu aturan baru. Selain itu, penggunaan huruf-huruf pada klausula baku yang digunakan terlalu kecil untuk dapat dibaca dengan mudah, dan penempatan klausula-klausula tersebut juga kurang mudah terlihat, karena ditempatkan di balik *consignment note* pengiriman barang. Oleh karena itu secara substantif terdapat klausula-klausula yang batal demi hukum dan perlu disesuaikan dengan ketentuan di UUPK, dan secara teknis, menurut penulis seluruh klausula-klausula tersebut batal demi hukum dan harus dilakukan penyesuaian sesuai dengan ketentuan pada UUPK.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Perjanjian Baku, Klausula Eksonerasi, Jasa Pengiriman Barang

ABSTRACT

Freight forwarding service is one of the services that are needed by the community to facilitate sending goods between cities and between countries. Various services offered by this service, both in terms of timeliness to various types of guarantees for service users. However, in practice, these shipping companies are often not carried out in accordance with what was promised and of course consumers are ultimately disadvantaged. The shipping company apparently included an exoneration clause in the goods delivery agreement. In essence, an exoneration clause is used to create an appropriate division of risk between businesses and consumers. However, the exoneration clause is often misused by businesses to reduce, transfer or even remove responsibility.

The main problem of this research is whether the legal protection for consumers against the standard agreement with the exoneration clause in the shipping receipts of PT Indah Yatama Pekanbaru and whether the form of responsibility of PT Indah Yatama Pekanbaru as a business actor against consumer losses.

This type of research belongs to the category of observational research while its nature is descriptive analysis, which by providing an overview of various applicable laws and regulations related to legal theory and the practice of applying positive law related to the problem under study. The legal facts found in this study were analyzed based on existing theories to get a comprehensive and systematic picture of the application of the exoneration clause in a standard agreement in accordance with the Civil Code and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

In the goods delivery agreement by PT Indah Yatama Pekanbaru there are several clauses that meet the elements of Article 18 of the UUPK governing the inclusion of standard clauses, both from the substantive and technical aspects. In the guidelines and terms of delivery of goods by PT Indah Yatama Pekanbaru that meets the elements of the UUPK substantive limits, especially regarding the transfer of responsibility and / or regulation of consumer compliance with a new rule. In addition, the use of letters in the standard clause used is too small to be easily read, and the placement of these clauses is also less visible, because it is placed behind the consignment note of the shipment of goods. Therefore substantively there are clauses that are null and void by law and need to be adjusted to the provisions in the UUPK, and technically, according to the author, all of these clauses are null and void and must be adjusted according to the provisions in the UUPK.

Keywords: Consumer Protection, Standard Agreement, Exoneration Clause, Freight Forwarding Services

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang senantiasa telah melimpahkan segala rahmat serta hidayah-Nya sehingga memberikan kekuatan, kemudahan dan kemampuan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Pada Resi Pengiriman Barang PT Indah Yatama Pekanbaru”**. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Hukum (M.H) pada program Magister (S2) Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Islam Riau Pekanbaru. Tidak lupa pula penulis kirimkan salawat beserta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kebodohan menuju alam keadaban.

Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. maka dalam kesempatan ini, penulis dengan ketulusan hati mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr.H. Syafrinaldi, SH., M.C.L., selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Program Pascasarjana (S2) Universitas Islam Riau;
2. Bapak Dr. Ir. Saipul Bahri, M Ec., selaku Direktur Program Pascasarjana (S2) Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Program Pascasarjana (S2) Universitas Islam Riau;

3. Bapak Dr. Effendi Ibnu Susilo, SH., M.H selaku Kepala Bagian Hukum, yang telah memberikan saran dan motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini;
4. Bapak Dr. Zulherman Idris, SH. M.H., selaku pembimbing I dalam penulisan tesis ini, atas waktu yang sangat berharga dalam membimbing, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini;
5. Bapak Dr. Admiral, SH. M.H., selaku pembimbing II dalam penulisan tesis ini, dan juga telah meluangkan waktu yang sangat berharga dalam membimbing penulis dalam penulisan tesis, sehingga tesis ini dapat diselesaikan;
6. Bapak dan ibu Dosen Program Pasca Sarjana (S2) Universitas Islam Riau yang telah memberikan jasa, pengetahuan, ilmu dan pengalamannya yang sangat berharga selama perkuliahan kepada penulis;
7. Bapak dan ibu Tata Usaha Program Pasca Sarjana (S2) Universitas Islam Riau yang telah memberikan pelayanan administrasi Akademis kepada Penulis.
8. Kedua orang tua penulis yang tercinta, ayahanda Alm. Selamat Riady dan Ibunda Soleha yang telah membesarkan, mendidik, menyayangi dan memberikan motivasi serta dukungan baik moril maupun materil kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik;
9. Kepada suami tercinta Doli Asmanto, SH yang turut memberi dukungan baik moril maupun materil yang sangat mendorong penulis untuk terus berusaha dalam menyelesaikan tesis ini demi terwujudnya cita-cita untuk

memperoleh gelar Magister Hukum (M.H) pada Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.

10. Semangat dan dorongan serta do`a dari anak-anak selama masa pendidikan: Audrey Khanza Lathifah dan Aurora Fidelya Faustine yang telah terabaikan kasih sayangnya selama penulis menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penulisan yang lebih baik di masa mendatang. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Pekanbaru, 11 September 2019

Penulis

Laely Mailani

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|---|-----|
| HALAMAN JUDUL | |
| SURAT PERNYATAAN TESIS | |
| BERITA ACARA BIMBINGAN TESIS | |
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Masalah Pokok | 9 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 9 |
| D. Kerangka Teori | 10 |
| 1. Teori Perjanjian | 10 |
| 2. Teori Perlindungan Hukum | 18 |
| 3. Teori Kepastian Hukum | 20 |
| 4. Teori Perlindungan Konsumen | 21 |
| 5. Konsep Operasional | 23 |
| E. Metode Penelitian | 24 |
| 1. Jenis dan Sifat Penelitian | 24 |
| 2. Objek Penelitian | 25 |
| 3. Lokasi Penelitian | 25 |
| 4. Populasi dan Sampel | 26 |
| 5. Data dan Sumber Data | 26 |
| 6. Alat Pengumpul Data | 27 |
| 7. Analisis Data | 28 |
| 8. Metode Penarikan Kesimpulan | 28 |
| | |
| BAB II TINJAUAN UMUM | 29 |
| A. Perjanjian Pada Umumnya | 29 |
| 1. Pengertian Perjanjian | 29 |
| 2. Sumber Perjanjian | 30 |
| 3. Syarat Sahnya Perjanjian | 34 |
| 4. Prinsip Hukum Perjanjian | 39 |
| 5. Unsur-unsur dalam Perjanjian | 45 |
| 6. Hapusnya Perjanjian | 47 |

| | |
|--|------------|
| 7. Jenis-Jenis Perjanjian di Indonesia | 49 |
| B. Pengangkutan Pada Umumnya | 54 |
| 1. Pengertian dan Jenis-Jenis Pengangkutan..... | 54 |
| 2. Unsur Pengangkut dalam Perjanjian..... | 59 |
| 3. Hak dan Kewajiban antara Pengangkut dan Pengirim..... | 60 |
| 4. Bentuk Perjanjian Baku dalam Jasa Pengiriman Barang..... | 61 |
| C. Tinjauan Umum PT Indah Yatama..... | 63 |
| 1. Profil PT Indah Yatama..... | 63 |
| 2. Visi dan Misi PT Indah Yatama | 67 |
| D. Perjanjian Baku (<i>Standard Contract</i>) dan Klausula Eksonerasi.... | 68 |
| 1. Pengertian Perjanjian Baku..... | 68 |
| 2. Ciri-ciri Perjanjian Baku..... | 70 |
| 3. Jenis-Jenis Perjanjian Baku | 71 |
| 4. Berlakunya Perjanjian Dengan Syarat-Syarat Baku | 72 |
| 5. Tinjauan Umum Klausula Eksonerasi Menurut KUHPerdata dan UUPK | 73 |
| 6. Ciri-ciri Klausula Eksonerasi Menurut KUHPerdata dan UUPK..... | 77 |
| E. Hukum Perlindungan Konsumen..... | 79 |
| 1. Definisi Konsumen dan Pelaku Usaha..... | 79 |
| 2. Hak dan Kewajiban Konsumen | 80 |
| 3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha..... | 81 |
| 4. Ganti Rugi..... | 82 |
| 5. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku dalam Perjanjian Baku | 84 |
| 6. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab pada Umumnya | 86 |
| BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 90 |
| A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Perjanjian Baku dengan Klausula Eksenorasi pada Resi PT Indah Yatama Pekanbaru..... | 90 |
| 1. Klausula-klausula yang memenuhi unsur Pasal 18 ayat (1) huruf a yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha..... | 96 |
| 2. Klausula yang memenuhi unsur Pasal 18 ayat (1) huruf c..... | 104 |
| 3. Klausula yang memenuhi unsur Pasal 18 ayat (1) huruf g | 106 |
| B. Bentuk Tanggung Jawab Jasa Ekspedisi PT Indah Yatama Terhadap Kerugian Konsumen | 116 |
| BAB IV PENUTUP | 127 |
| A. Kesimpulan | 127 |
| B. Saran | 128 |

DAFTAR KEPUSTAKAAN..... 130

LAMPIRAN



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| III.1 Jawaban responden tentang pernah membaca dan memahami isi perjanjian pengiriman barang yang tercantum pada syarat dan pedoman pengiriman yang tertera di belakang resi PT Indah Yatama..... | 94 |
| III.2 Jawaban responden tentang pernah ditanyakan oleh pihak jasa pengiriman barang /ekspedisi apa isi kiriman paket..... | 97 |
| III.3 Jawaban responden tentang pernah ditawarkan oleh pihak pengirim barang untuk barangnya dipasangkan asuransi..... | 107 |
| III.4 Jawaban responden tentang mengetahui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Pekanbaru..... | 109 |
| III.5 Jawaban responden tentang pernah mendapat sosialisasi dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)..... | 110 |
| III.6 Jawaban responden tentang pernah melapor ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tentang sengketa hak..... | 115 |
| III.7 Jawaban responden tentang pernah mengalami kehilangan atau kerusakan barang selama mengirim barang di PT Indah Yatama..... | 118 |
| III.8 Jawaban responden tentang penjelasan yang di berikan oleh CS/kurir..... | 120 |
| III.9 Jawaban responden tentang leadtime pengiriman barang..... | 121 |
| III.10 Jawaban responden tentang ganti rugi barang hilang/rusak..... | 125 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1 Pedoman Wawancara
- 2 Kuesioner Penelitian



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan manusia tidak bisa dilepaskan dari kegiatan konsumsi, produksi dan distribusi barang maupun jasa. Ketiganya disebut sebagai kegiatan pokok ekonomi, mengingat kegiatan itu tidak bisa dilepaskan dari keseharian kehidupan manusia dan dilakukan demi mempertahankan kelangsungan hidupnya. Secara garis besar, dalam kegiatan ekonomi terdapat beberapa pihak yang terlibat di dalamnya, antara lain:

1. Rumah Tangga Konsumen (RTK) atau Konsumen;
2. Rumah Tangga Produsen (RTP) atau Perusahaan;
3. Rumah Tangga Negara (RTN) atau Pemerintah;
4. Masyarakat Luar Negeri.¹

Dari keempat jenis kegiatan ekonomi tersebut bagian yang cukup penting terletak pada sisi konsumsi, pada bagian ini terdapat pertemuan antara konsumen (RTK) dan produsen (RTP) yang menyebabkan pemerintah harus siap sedia dalam menjamin hak dan kewajiban antara dua belah pihak terlaksana dengan baik. Salah satu cara dalam menjamin hak-hak tersebut adalah dengan diciptakannya berbagai peraturan per undang-undangan untuk mengatur hal terkait hubungan antara produsen dan konsumen.

Salah satu contoh nyata yaitu dalam berhubungan secara ekonomi, konsumen sering melakukan berbagai macam bentuk perjanjian baik secara lisan

¹ [www.snapdrive.net/pelaku kegiatan ekonomi](http://www.snapdrive.net/pelaku%20kegiatan%20ekonomi), diakses 14 November 2018.

maupun tulisan, seperti perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha secara tertulis yang sudah dalam bentuk baku (Perjanjian Baku).² Perjanjian baku umumnya tidak bisa ditawar atau dinegosiasikan oleh pihak yang terkait dengan perjanjian tersebut (*take it or leave it*). Biasanya Pelaku usaha telah secara sepihak melakukan standarisasi atau membakukan isi, bentuk dan persyaratan dari suatu bentuk formulir dan umumnya bersifat massal tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki oleh konsumen, Ketentuan-ketentuan yang terkandung dalam perjanjian baku biasanya disebut klausula standar (*standardized clause*).³

Klausula standar itu sendiri adalah bagian dari perjanjian sehingga peraturan tersebut akan didasarkan pada aturan yang terkandung dalam KUHPadata di Bab III tentang perikatan secara umum. Selain itu, karena pada kenyataannya banyak Klausul Standar merugikan konsumen dan juga klausula standar menunjukkan bahwa ada posisi yang tidak seimbang antara konsumen dan produsen dengan kesan produsen memaksakan klausula tersebut kepada konsumen maka pengaturannya juga terdapat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK.

UUPK diberlakukan oleh pemerintah Indonesia dalam rangka menjamin keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen dimana secara umum ketentuan-ketentuan pada KUHPadata tidak cukup melindungi kepentingan konsumen. Tetapi dalam kenyataannya tetap saja sering terjadi

² Direktorat Perlindungan Konsumen, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, *Mencermati Klausula Baku Sebelum Menandatangani Kontrak*, <http://www.direktorat.perlindungan.konsumen.htm>. diakses 14 November 2018.

³ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, FH Unlam Press, Banjarmasin, 2008, hal. 96.

polemik antara pelaku usaha dan konsumen yang berkaitan dengan Klausula Baku walaupun pengaturan akan hal tersebut sudah ada.

Dalam praktek di dunia bisnis, hal-hal yang sering kali menggunakan Perjanjian Baku/Klausula baku di dalamnya antara lain:

1. Perjanjian/kontrak (Perbankan, Asuransi, Perumahan dan lain lain);
2. Bon-bon pembelian;
3. Tiket Transportasi Laut, Udara, Kereta Api, Parkir, resi pengiriman barang dan lain-lain.

Munculnya perjanjian standar merupakan perkembangan yang dibutuhkan dalam dunia usaha yang membutuhkan langkah cepat dan praktis. Permasalahannya adalah ketentuan dalam perjanjian standar ditentukan oleh satu pihak tanpa didahului oleh proses negosiasi (tawar-menawar) dengan pihak terkait lainnya, di mana dikhawatirkan bahwa pihak yang menentukan syarat perjanjian akan mencantumkan klausula pengalihan tanggung jawab (klausula eksonerasi). Dengan adanya asas kebebasan berkontrak, Klausula eksonerasi menjadi mungkin untuk dilakukan oleh pelaku usaha. Klausula eksonerasi merupakan klausa dalam perjanjian, di mana pembebasan atau pembatasan tanggung jawab tertentu ditetapkan, yang biasanya menurut hukum harus menjadi tanggung jawabnya.

Bisa dibayangkan bahwa kemungkinan orang-orang yang menjanjikan klausula pembebasan dapat memiliki efek, bahwa hak dan kewajiban para pihak menjadi jauh dari keseimbangan.⁴

⁴ J.Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian Buku I*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hal. 120.

Adanya klausula eksenorasi ini tentu sangat merugikan konsumen, karena konsumen yang menginginkan perjanjian hanya dihadapkan pada 2 (dua) pilihan, yaitu menandatangani atau menolak perjanjian yang ditawarkan kepada mereka tanpa dapat menegosiasikan apa yang mereka inginkan.

Dimasukkannya klausula eksenerasi ini terjadi karena posisi para pihak dalam perjanjian berada dalam posisi yang tidak seimbang, sehingga salah satu pihak yang lebih kuat menentukan ketentuan perjanjian, sedangkan pihak lain berada dalam posisi terjepit dan sangat membutuhkan perjanjian tersebut. Kondisi seperti ini yang cenderung mengarah pada penyalahgunaan keadaan dari pihak-pihak yang menentukan kondisi dalam perjanjian dengan pihak lain.

Pelaksanaan suatu perjanjian tetap berpedoman kepada Buku ke III Kitab Undang-undang Hukum Perdata tentang Perikatan yang dinyatakan dalam Pasal 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata) tentang akibat suatu perjanjian, sebagai berikut:

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.
Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.
Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.”

Pasal 1338 KUH Perdata tersebut dikenal dengan asas kebebasan berkontrak atau disebut dengan “*freedom of contract* atau *laissez faire*”⁵. Kebebasan berkontrak yang tercantum dalam alinea pertama Pasal 1338 KUH Perdata tersebut membuka peluang bagi pelaku usaha untuk membuat perjanjian sesuai dengan kepentingan para pihak yang akan mengikatkan diri. Selanjutnya

⁵ N. H. T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, 2005, hal. 99.

mengenai syarat sahnya suatu perjanjian yang juga merupakan faktor penting dalam kebebasan berkontrak, terdapat dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang berbunyi:

“Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

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

Penegasan terhadap asas kebebasan berkontrak ini juga terdapat dalam Pasal 1321 KUH Perdata, dimana dinyatakan bahwa:

“Tiada sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan.”

Implementasi dari pembuatan suatu perjanjian seringkali terdapat salah satu pihak yang memiliki kedudukan yang lebih kuat dari pihak lain, walaupun di dalam asas kebebasan berkontrak itu sendiri para pihak dianggap mempunyai “kedudukan yang seimbang”.⁶ Pihak yang mempunyai kedudukan yang lebih kuat tersebut seringkali telah menyiapkan syarat-syarat yang sudah distandarkan pada suatu format perjanjian yang telah dicetak, baik berupa formulir ataupun berbentuk kontrak untuk kemudian diberikan kepada pihak lainnya untuk disetujui atau ditandatangani. Pihak yang mempunyai kedudukan yang lebih kuat seringkali menggunakan kesempatan untuk membuat rumusan kontrak yang bertujuan untuk membebaskan pihaknya dari beban tanggung jawab karena terjadinya sesuatu akibat suatu perbuatan.

Perjanjian yang memuat klausula eksonerasi juga disebut dengan perjanjian dengan syarat-syarat untuk pembatasan atau penghapusan tanggung

⁶ *Ibid.*, hal 105.

jawab. Klausula eksonerasi yang dimuat dalam suatu perjanjian, diharapkan salah satu pihak dibatasi ataupun dibebaskan dari suatu tanggung jawab berdasarkan hukum. Beban tanggung jawab yang mungkin diberikan oleh suatu peraturan perundang-undangan dapat dihapus atau dihilangkan dengan dicantumkan klausula eksonerasi dalam suatu perjanjian tersebut. Engels, sebagaimana dikutip oleh Az. Nasution, menyebutkan adanya tiga bentuk yuridis dari perjanjian dengan syarat-syarat eksonerasi ini. Ketiga bentuk yuridis tersebut terdiri dari:⁷

- “1. Tanggung jawab untuk akibat-akibat hukum, karena kurang baik dalam melaksanakan kewajiban-kewajiban perjanjian.
2. Kewajiban-kewajiban sendiri yang biasanya dibebankan kepada pihak untuk mana syarat dibuat, dibatasi, atau dihapuskan (misalnya, perjanjian keadaan darurat)
3. Kewajiban-kewajiban diciptakan (syarat-syarat pembebasan) oleh salah satu pihak dibebankan dengan memikulkan tanggung jawab pihak yang lain yang mungkin ada untuk kerugian yang diderita pihak ke tiga.”

Perjanjian dengan menggunakan klausula eksonerasi yang membebaskan tanggung jawab seseorang pada akibat-akibat hukum yang terjadi karena kurangnya pelaksanaan kewajiban-kewajiban yang diharuskan oleh perundang-undangan, antara lain tentang masalah pemenuhan tanggung jawab ataupun ganti rugi dalam hal perbuatan ingkar janji. Ganti rugi menjadi tidak bisa dibayarkan apabila dalam suatu perjanjian tersebut dicantumkan klausula eksonerasi yang menyatakan peniadaan pembayaran ganti rugi tersebut.

Salah satu sektor usaha yang sering kali menggunakan Perjanjian Baku adalah jasa ekspedisi atau yang biasa disebut juga sebagai jasa kurir adalah salah satu jasa yang mengakomodir kebutuhan manusia akan efektivitas dan efisiensi

⁷ Az. Nasution (1), *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006, hal. 114.

khususnya dalam bidang pengiriman barang. Berbagai pelayanan ditawarkan oleh jasa ini, baik dari segi ketepatan waktu hingga berbagai jenis jaminan (*guarantee*) bagi pengguna jasa. Berbagai pelayanan ditawarkan oleh perusahaan ekspedisi kepada konsumen, berdasarkan prinsip “Antar cepat, jemput cepat informasi cepat”⁸

Namun demikian pada prakteknya sering kali perusahaan ekspedisi ini tidak dijalankan sesuai dengan apa yang disebutkan pada paragraf di atas, dan tentunya konsumen lah yang akhirnya dirugikan. Berdasarkan data yang diperoleh penulis, umumnya konsumen perusahaan ekspedisi mengeluhkan masalah ketepatan waktu pengiriman, kerusakan barang, serta tidak sampainya barang kiriman ke tujuan. Pada kondisi tertentu, ketepatan waktu dan utuhnya suatu barang yang dikirim merupakan hal yang sangat penting dan harus dilakukan oleh jasa titipan, apalagi jika barang yang dikirim merupakan barang yang sangat penting dan harus tiba tepat waktu.

Selanjutnya, sebagai perusahaan ekspedisi ternyata mencantumkan klausula baku pada perjanjian pengiriman barang. Ketentuan-ketentuan yang ditetapkan secara sepihak itu dituliskan dalam bukti tanda terima kiriman barang (*Consignment Note*) sebagai pedoman dan syarat pengiriman yang beberapa diantaranya memuat pengalihan tanggung jawab kepada konsumen.

Adapun pembatasan tanggung jawab pengangkut dapat dilihat dari klausula yang menyebutkan bahwa “pengangkut tidak bertanggung jawab atas semua resiko teknik yang terjadi selama pengangkutan yang menyebabkan titipan

⁸ Company profil PT Indah Yatama

yang dikirim tidak berfungsi atau berubah fungsinya..., tidak bertanggung jawab terhadap kerusakan dan/ atau kekurangan isi titipan apabila saat serah terima titipan kondisi packing dalam kondisi baik.” Pada dokumen tersebut dikatakan bahwa ganti rugi atas kerusakan, kehilangan, kekurangan atas titipan ditetapkan maksimal 10 kali biaya pengiriman atau tidak melebihi Rp. 1.000.000 (Satu juta rupiah).

Namun begitu, pembatasan ganti rugi tidak berarti menjadikan perusahaan ekspedisi berhak memasukkan klausula untuk tidak bertanggung jawab atas kerusakan teknis barang yang diangkut. Adanya ketentuan yang ditetapkan secara sepihak dalam klausula baku tersebut tentunya akan mempengaruhi hak-hak konsumen, hal ini tidak sejalan dengan ketentuan pasal 18 ayat (1) huruf a Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang secara tegas menyatakan bahwa : “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/ atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat dan/ atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/ atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.”

Bertitik tolak dari latar belakang tersebut, menarik untuk diketahui dan diteliti lebih jauh mengenai klausula-klausula eksonerasi yang terdapat perjanjian baik itu perjanjian di bidang jasa ekspedisi yang akan dituangkan dalam tesis yang berjudul : **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Pada Resi Pengiriman Barang PT Indah Yatama Pekanbaru”**

B. Masalah Pokok

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah perlindungan hukum bagi konsumen terhadap perjanjian baku dengan klausula eksonerasi di Resi PT Indah Yatama Pekanbaru?
2. Apakah bentuk Tanggungjawab PT. Indah Yatama Pekanbaru sebagai pelaku usaha terhadap kerugian konsumen?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini secara umum diharapkan untuk dapat memberikan pemahaman tentang perjanjian yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen /memakai jasa, yang dalam hal ini khususnya mengenai klausula eksonerasi yang terdapat dalam dokumen /reside jasa ekspedisi, sehingga pemahaman tentang klausula eksonerasi tersebut akan lebih terbuka dan mendalam setelah melaksanakan pengamatan dalam proses penelitian.

Tujuan yang paling utama diharapkan dari kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi dilihat dari syarat sahnya perjanjian.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana tanggungjawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen akibat perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi tersebut.

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi pihak-pihak, baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi penelitian selanjutnya serta diharapkan dapat memberikan masukan atau kontribusi teoritis atas konsep klausula eksonerasi dalam perjanjian baku berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

2. Kegunaan Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam kajian akademis mengenai perjanjian-perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha yang nantinya tidak akan merugikan konsumen.

D. Kerangka Teori

Teori adalah suatu system yang berisikan preposisi –preposisi yang telah diuji kebenarannya. Teori menggambarkan keteraturan ataupun hubungan dari dari segala gejala-gejala yang tidak berubah di bawah kondisi tertentu tanpa ada pengecualian. Yang mana fungsi teori dalam penelitian ini adalah untuk dapat memberikan arahan ataupun petunjuk serta meramalkan dan menjelaskan gejala-gejala yang akan dihadapinya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teori yaitu :

1. Teori Perjanjian

Salah satu bentuk hukum yang memainkan peran nyata dan penting dalam kehidupan orang adalah Hukum Perjanjian. Istilah perjanjian berasal dari overeenkomst Belanda, dan dalam bahasa Inggris dikenal sebagai kontrak /

perjanjian. Perjanjian tersebut dirumuskan dalam Pasal 1313 KUH Perdata yang menyatakan bahwa: "Perjanjian adalah tindakan yang dengannya satu atau lebih orang mengikatkan diri pada satu atau lebih orang lain."

Hukum perjanjian adalah hukum yang dibentuk sebagai hasil dari suatu pihak yang mengikatkan dirinya dengan pihak lain. Atau bisa juga dikatakan bahwa hukum kontrak adalah hukum yang dibentuk karena seseorang menjanjikan orang lain untuk melakukan sesuatu. Dalam hal ini, kedua belah pihak telah sepakat untuk membuat perjanjian tanpa paksaan atau keputusan yang hanya satu pihak.

Kata "keterlibatan" (verbintenis) memiliki makna yang lebih luas daripada perjanjian "Perjanjian" karena dalam Buku III, juga mengatur hubungan hukum yang tidak didasarkan pada perjanjian atau perjanjian, yaitu perjanjian yang timbul dari tindakan melanggar hukum (onrechmatige daad) dan mengenai perjanjian timbul dari pengelolaan kepentingan orang lain yang tidak didasarkan pada perjanjian (zaakwaarneming) tetapi, sebagian besar buku III diarahkan ke perjanjian yang muncul dari perjanjian atau perjanjian. Jadi itu berisi hukum Perjanjian.

Definisi perjanjian oleh banyak orang tidak selalu disamakan dengan kontrak karena dalam Pasal 1313 KUHPerdata tidak mengandung frasa "Perjanjian harus dibuat secara tertulis". Perjanjian dalam Hukum Belanda, yaitu Bugerlijk Wetbook (BW) disebut overeenkomst yang bila diterjemahkan dalam bahasa Indonesia berarti perjanjian.

Perjanjian ini merupakan suatu peristiwa hukum dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dua orang saling berjanji untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. "Menurut Fuady (1999:4) banyak definisi tentang kontrak

telah diberikan dan masing-masing bergantung kepada bagian-bagian mana dari kontrak tersebut yang dianggap sangat penting, dan bagian tersebutlah yang ditonjolkan dalam definisi tersebut”.⁹

“Pengertian kontrak atau perjanjian yang dikemukakan para ahli tersebut melengkapi kekurangan definisi Pasal 1313 BW, sehingga secara lengkap pengertian kontrak atau perjanjian adalah perbuatan hukum, di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.”¹⁰

1) Syarat Sahnya Perjanjian

Syarat sahnya perjanjian dapat dilihat dalam Hukum Eropa Kontinental yang diatur di dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Pasal tersebut menentukan empat syarat sahnya perjanjian, yaitu:

1) Adanya kesepakatan kedua belah pihak:

Syarat pertama sahnya kontrak adalah adanya kesepakatan atau consensus para pihak. Kesepakatan ini diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata. Yang dimaksud dengan kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Yang sesuai itu adalah pernyataannya, karena kehendak itu tidak dapat dilihat/diketahui orang lain.¹¹

2) Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum:

Kecakapan bertindak adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Menurut R. Soeroso :

Yang dimaksud kecakapan adalah adanya kecakapan untuk membuat suatu perjanjian. Menurut hukum, kecakapan termasuk kewenangan untuk melakukan tindakan hukum pada umumnya, dan menurut hukum

⁹ Munir Fuady, *Arbitrase Nasional; Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Cetakan Pertama, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, dikutip oleh Hasanuddin Rahman, hal. 2.

¹⁰ Agus Yudha Hernoko, *Op. Cit.*, hal. 18.

¹¹ Salim. H.S. (1), *Hukum Kontrak, Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, hal. 9.

setiap orang adalah cakap untuk membuat perjanjian kecuali orang - orang yang menurut undang-undang dinyatakan tidak cakap.¹²

Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum, sebagaimana yang ditentukan oleh UU. Orang yang cakap mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum adalah orang yang sudah dewasa. Ukuran kedewasaan adalah telah berumur 21 tahun dan atau sudah kawin. Sehingga, orang yang tidak berwenang untuk melakukan perbuatan hukum yaitu:

- a) orang yang belum dewasa
 - b) orang yang ditaruh di bawah pengampuan, dan
 - c) orang-orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.
- 3) Suatu hal tertentu:

Adapun yang dimaksud suatu hal atau objek tertentu (eenbepaald onderwerp) dalam Pasal 1320 B syarat 3, adalah prestasi yang menjadi pokok kontrak yang bersangkutan. Hal ini untuk memastikan sifat dan luasnya pernyataan-pernyataan yang menjadi kewajiban para pihak. Prestasi tersebut harus bisa ditentukan, dibolehkan, dimungkinkan dan dapat dinilai dengan uang.

Di dalam berbagai literature disebutkan bahwa yang menjadi objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian). Prestasi adalah apa yang menjadi kewajiban debitur dan apa yang menjadi hak kreditor (Yahya

¹² R. Soeroso, *Perjanjian di bawah Tangan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hal. 12.

Harahap, 1986;10; Mertokusumo, 1987:36). Prestasi ini terdiri dari perbuatan positif dan negative.

Presetasi terdiri atas: (1) memberikan sesuatu, (2) berbuat sesuatu, dan (3) tidak berbuat sesuatu (Pasal 1234 KUH Perdata).¹³

4) Adanya Kausa yang halal.

Pada pasal 1320 KUH Perdata tidak dijelaskan pengertian causa yang halal (*orzaak*). Dalam Pasal 1337 KUH Perdata hanya menyebutkan causa yang terlarang. Suatu sebab bisa diartikan terlarang apabila bertentangan dengan UU, kesusilaan, dan ketertiban umum. Sedangkan menurut Subekti: “Subekti menyatakan bahwa sebab adalah isi perjanjian itu sendiri, dengan demikian kausa merupakan prestasi dan kontra prestasi yang saling dipertukarkan oleh para pihak.”¹⁴

Istilah kata halal bukanlah lawan kata haram dalam hukum, tetapi yang dimaksud sebab yang halal adalah bahwa isi kontrak tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

2) Asas-asas Hukum Dalam Perjanjian

Secara luas terdapat banyak asas dalam hukum perjanjian. Kebebasan berkontrak sendiri berasal dari *freedom of contract* sehingga menurunkan beberapa asas-asas penting yang terdapat dalam Buku III KUH perdata. Namun, agar penelitian ini bisa terarah dan menghasilkan sesuai apa yang ada di dalam tujuan penelitian, maka penelitian ini mengambil empat asas penting yaitu Asas Kebebasan berkontrak, Asas Konsensualisme, Asas *Pacta Sunt Servanda*, dan Asas Itikad Baik.

¹³ Salim. H.S. (1), *Op. Cit.*, hal. 10.

¹⁴ Agus Yudha Hernoko, *Op. Cit.*, hal. 194.

1). Asas Kebebasan berkontrak

Asas kebebasan berkontrak dapat dianalisis dari ketentuan Pasal 1338 ayat KUH Perdata, yang berbunyi.

Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk:

- (1) Membuat atau tidak membuat perjanjian;
- (2) Mengadakan perjanjian dengan siapa pun;
- (3) Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratan; dan
- (4) Menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.¹⁵

Jika kita lihat dari pernyataan di atas, Asas kebebasan berkontrak itu merupakan suatu dasar yang menjamin kebebasan orang dalam membuat perjanjian. Karena kebebasan inilah sehingga Buku III yang mengatur tentang perikatan ini juga dapat dikatakan menganut system terbuka. Yang artinya dimana para pihak yang membuat perjanjian dapat secara bebas membuat perjanjian, walaupun aturan khususnya tidak terdapat dalam KUHPerdata.

2) Asas Konsensualisme

Asas Konsensualisme merupakan asas dalam hukum perjanjian yang penting karena asas ini menekankan pada awal mula penyusunan perjanjian. Konsensus berasal dari kata consensus yang berarti persetujuan umum. Asas Konsensualisme diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata.

Ketentuan Pasal 1320 ayat (1) tersebut memberikan petunjuk bahwa hukum perjanjian dikuasai oleh “asas konsensualisme”. Ketentuan Pasal 1320 ayat (1) tersebut juga mengandung pengertian bahwa kebebasan suatu pihak untuk menentukan isi kontrak dibatasi oleh sepakat pihak lainnya. Dengan kata, lain asas kebebasan berkontrak dibatasi oleh asas konsensualisme.”¹⁶

¹⁵ Salim. H.S. (1), *Op. Cit.*, hal. 9.

¹⁶ Hasanuddin Rahman, *Contract Drafting Seri Keterampilan Merancang Kontrak Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hal. 16.

Perjanjian itu haruslah didasarkan pada konsensus atau kesepakatan dari pihak-pihak yang membuat perjanjian. Dengan asas konsensualisme, perjanjian dikatakan telah lahir jika ada kata sepakat atau persesuaian kehendak diantara para pihak yang membuat perjanjian tersebut. Berdasarkan asas konsensualisme itu, dianut paham bahwa sumber kewajiban kontraktual adalah bertemunya kehendak (*convergence of wills*) atau konsensus para pihak yang membuat kontrak.

3) Asas *Pacta Sunt Servanda*

Berdasarkan prinsip ini, para pelaku harus melaksanakan kesepakatan-kesepakatan yang telah disepakatinya dan dituangkan dalam perjanjian. *Black's Law Dictionary* mengartikan prinsip dalam bahasa Latin ini sebagai berikut: “*agreements must be kept*”. *The rule that agreements and stipulations, esp. those contained in treaties must be observed.*¹⁷

Menurut dari asas ini kesepakatan yang buat oleh para pihak itu mengikat sebagaimana layaknya undang-undang. Karena adanya janji timbul kemauan bagi para pihak untuk saling berprestasi, maka ada kemauan untuk saling mengikatkan diri. Kewajiban kontraktual tersebut menjadi sumber bagi para pihak untuk secara bebas menentukan kehendak tersebut dengan segala akibat hukumnya. Berdasarkan keinginan tersebut, para pihak secara bebas mempertemukan keinginan masing-masing. Keinginan para pihak inilah yang menjadi dasar kontrak. Terjadinya perbuatan hukum itu ditentukan berdasar kata sepakat, dengan adanya konsensus dari para pihak itu, maka kesepakatan itu menimbulkan kekuatan mengikat perjanjian sebagaimana layaknya undang-undang (*pacta sunt*

¹⁷ Huala Adole, *Dasar – dasar Hukum Kontrak Internasional*, PT Refika Aditama, Bandung, 2010, hal. 25.

servanda). Apa yang dinyatakan seseorang dalam suatu hubungan menjadi hukum bagi mereka. Asas inilah yang menjadi kekuatan mengikatnya perjanjian. Ini bukan kewajiban moral, tetapi juga kewajiban hukum yang pelaksanaannya wajib ditaati.

4) Asas Itikad Baik

Asas itikad baik dapat dilihat dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara. Yaitu: “Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”. Asas itikad baik merupakan asas bahwa para pihak, yaitu pihak kreditur dan debitur harus melaksanakan substansi perjanjian berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh atau kemauan baik dari para pihak. “Asas itikad baik (*good faith*) menurut Subekti merupakan salah satu sendi terpenting dalam hukum perjanjian. Selanjutnya Subekti berpendapat bahwa perjanjian dengan itikad baik adalah melaksanakan perjanjian dengan mengandalkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan”.¹⁸

Bila dilihat dari pengertian itikad baik dalam kontrak/perjanjian itu maka unsur yang utama adalah kejujuran. Dimana kejujuran dari para pihak dalam perjanjian tersebut mencakup pada kejujuran atas identitas diri dan kejujuran atas kehendak dan tujuan dari para pihak. Kejujuran merupakan unsur yang paling utama dalam pembuatan perjanjian/kontrak karena ketidak jujuran salah satu pihak dalam perjanjian/kontrak dapat mengakibatkan kerugian bagi pihak lainnya.

Asas ini harus dianggap ada pada saat dilakukan negoisasi para pihak, pelaksanaan perjanjian hingga penyelesaian sengketa. Asas ini sangat penting

¹⁸ Subekti (2), *Op. Cit.*, hal. 41.

karena dengan hanya adanya prinsip inilah rasa percaya yang sangat dibutuhkan dalam bisnis agar pembuatan perjanjian dapat direalisasikan. Tanpa adanya *good faith* dari para pihak, sangatlah sulit perjanjian dapat dibuat. Kalaupun perjanjian sudah ditandatangani, pelaksanaan perjanjian tersebut pastilah akan sulit untuk berjalan dengan baik apabila prinsip ini tidak ada.

c. Kekuatan Mengikat Suatu Perjanjian

Dalam ilmu hukum dikenal adanya asas kekuatan mengikat dalam hukum perdata. Asas kekuatan mengikat adalah asas yang menyatakan bahwa perjanjian hanya mengikat bagi para pihak yang mengikatkan diri pada perjanjian tersebut dan sifatnya hanya mengikat ke dalam.

Berdasarkan kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa, perjanjian pada dasarnya menetapkan nilai-nilai yang dipertukarkan, dengan meletakkan kewajiban secara timbal balik dengan segala resiko yang mungkin timbul serta kemungkinan terjadinya konsekuensi terjadinya kegagalan atau resiko.

2. Teori Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum merupakan salah satu teori yang sangat penting digunakan dalam hal suatu perjanjian, agar melindungi pihak-pihak yang lemah kedudukannya di dalam suatu perjanjian.

Fitzgerald mengutip istilah teori perlindungan hukum dari Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan

perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.¹⁹

Selanjutnya menurut Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan resprensif. Perlindungan Hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkandiskresi dan perlindungan yang resprensif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.²⁰

Menurut Satjipto Raharjo mengemukakan perlindungan hukum adalah “memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.”²¹

Sudikno Mertokusumo menjelaskan perlindungan hukum adalah adanya jaminan hak dan kewajiban untuk manusia dalam rangka memenuhi kepentingan sendiri maupun didalam hubungan dengan manusia lainnya.²²

Sedangkan menurut Lili Rasjidi dan I.B Wysa Putra bahwa hukum dapat difungsikan untuk menghujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga predektif dan antipatif.²³

Teori pelindungan hukum adalah “teori yang mengkaji dan menganalisis tentang wujud dan bentuk tujuan perlindungan, subjek hukum yang dilindungi serta objek perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada subjeknya.”²⁴

Dari penjelasan tentang pengertian teori perlindungan hukum terdapat unsur-unsur yang terkait sebagai berikut:

- a. Adanya wujud atau bentuk perlindungan atau tujuan perlindungan

¹⁹ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hal. 53.

²⁰ *Ibid*, hal. 54.

²¹ *Ibid*, hal. 54.

²² Sudikno Mertokusumo (3), *Ilmu Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 2000, hal. 25.

²³ Lili Rasjidi dan I.B Wysa Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Remaja Rusdakarya, Bandung, 1993, hal. 118.

²⁴ Salim. H.S. (1), *Op. Cit.*, hal. 263.

- b. Subjek hukum, dan
- c. Objek perlindungan hukum.²⁵

Dari uraian para ahli diatas memberikan pemahaman bahwa perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

3. Teori Kepastian Hukum

Hukum adalah aturan-aturan yang bersifat memaksa dan harus dipatuhi oleh semua manusia yang ada di dalam lingkungan negara hukum tersebut apabila dilanggar maka mendapatkan sanksi yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Dari penjelasan tentang hukum tersebut memberikan kepastian terhadap hukum bagi semua orang yang ada di wilayah hukum tersebut.

Istilah kepastian hukum dapat ditemukan dalam ajaran cita hukum (*idee des recht*), cita hukum terdiri dari 3 aspek yang harus ada secara proporsional yaitu: kepastian hukum (*rechtssigkeiti*), kemanfaatan (*zweekmasigkeit*), dan keadilan (*gerechtigkeiti*).²⁶ Cita hukum tersebut merupakan satu kesatuan, tidak boleh dipisahkan satu persatu, maka ketiganya harus ada dalam setiap aturan hukum.²⁷

²⁵ *Ibid*, hal. 263.

²⁶ Kurnia Warman, *Hukum Agraria Dalam Masyarakat, Majemuk Dinamika Interaksi Hukum Adat dan Hukum di Sumatera Barat*, Kerjasama HuMa, Van Vollenhoven Institute, Jakarta, 2010, hal.73.

²⁷ *Ibid*, hal.73.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang dicantumkan pada Pasal 18 telah menjelaskan bahwa klausula baku dilarang digunakan yang bertujuan bersifat melindungi pelaku usaha agar terhindar dari cacatnya suatu perjanjian penggunaan jasa oleh karena itu perlulah ditinjau dengan teori kepastian hukum sehingga peraturan yang telah ditetapkan dapat berjalan sebagai mestinya agar tercapainya suatu kepastian, kemanfaatan dan keadilan terhadap hukum yang berlaku.

4. Teori Perlindungan Konsumen

Prinsip-prinsip mengenai kedudukan konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha berdasarkan doktrin atau teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain :

a. *Let the buyer beware (caveat emptor)*

Doktrin *let the buyer beware* atau *caveat emptor* merupakan dasar dari lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan.

Prinsip ini mengandung kelemahan, bahwa dalam perkembangan konsumen tidak mendapat informasi yang memadai untuk menentukan pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Dengan demikian, apabila konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa kerugian tersebut akibat dari kelalaian konsumen sendiri.

b. *The due care theory*

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka ia tidak dapat dipersalahkan. Pada prinsip ini berlaku pembuktian siapa mendalilkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada hukum privat di Indonesia yaitu pembuktian ada pada penggugat, sesuai dengan pasal 1865 BW yang secara tegas menyatakan bahwa barangsiapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan meyakinkan adanya hak atau peristiwa tersebut.

c. *The privity of contract*

Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan. Dengan demikian konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam pasal 1340 BW yang menyatakan tentang ruang lingkup berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja.²⁸

Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yakni:

a. Asas Manfaat

Adalah segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas Keadilan

Adalah memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas Keseimbangan

Adalah memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas Kepastian Hukum

²⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2006, hal.61.

Adalah pelaku maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.²⁹

5. Konsep Operasional

Dalam konsep operasional ini, peneliti mencoba untuk menggabungkan teori dan konsep dalam penelitian hukum, dimana teori dan konsep (pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin) yang peneliti gunakan menjadi referensi dalam menyusun konsep penelitian. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide konsep hukum dan azas-azas yang relevan dengan isu yang dihadapi.

Agar terdapat persamaan persepsi dalam penafsiran dan pemikiran dalam penelitian ini maka perlu dijabarkan beberapa istilah sebagai berikut :

1. Perlindungan Hukum adalah suatu bentuk tindakan yang dilakukan oleh negara melalui peraturan perundang-undangan kepada setiap anggota masyarakat terkait dengan penerapan sikap atau perbuatan masyarakat tersebut.³⁰
2. Klausula Eksonerasi adalah klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan di dalam perjanjian tersebut.³¹

²⁹ Elsi Advendi, *Hukum Dalam Ekonomi*, PT Grasindo, Jakarta, 2007, hal.159.

³⁰ Em Zul Fajri dan Rati Aprilia Senja, *Kamus lengkap Bahasa Indonesia*, Difa Publisier Jakarta, 2004, hal, 156.

³¹ Sutan Remy Sjahdeini, *Op. cit.*, hal. 75.

3. Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.
4. Pelaku Usaha menurut pasal 1 angka 3 Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang perorangan 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.
5. Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah Undang-undang yang mengatur tentang segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.³²

E. Metode Penelitian

Metode yang penulis gunakan untuk memperoleh data yang akurat, terutama untuk membahas dan memecahkan permasalahan serta membahas hal-hal yang telah diuraikan sebelumnya, antara lain adalah:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini termasuk dalam golongan penelitian observasi (*observational Research*) sedangkan sifatnya analisis deskriptif, yang mana dengan memberikan gambaran tentang berbagai undang-undang dan peraturan yang berlaku yang terkait

³² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hal 13

dengan teori hukum dan praktik penerapan hukum positif yang terkait dengan masalah yang diteliti. Fakta hukum yang ditemukan dalam penelitian ini dianalisis berdasarkan teori yang ada untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif dan sistematis dari penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian standar sesuai dengan KUHPerduta dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Objek Penelitian

Adapun obyek dari penelitian ini adalah perlindungan hukum bagi konsumen terhadap perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi pada resi pengiriman barang / jasa Eksepedisi PT Indah Yatama Pekanbaru yang diteliti berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kota Pekanbaru Propinsi Riau, dengan alasan dan pertimbangan di wilayah tersebut merupakan kota transit, dimana banyak pelaku usaha yang melakukan transaksi/ perjanjian bisnis, sehingga menarik untuk diteliti mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen atas klausula eksonerasi dalam perjanjian baku berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kota Pekanbaru.

4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sejumlah manusia atau unit yang mempunyai ciri-ciri dan karakteristik yang sama.³³ Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah orang-orang yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, yaitu pelaku usaha dalam hal ini PT Indah Yatama Pekanbaru, konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang dari PT Indah Yatama Pekanbaru dan BPSK.

Penentuan sampel pada penelitian ini menjadi sasaran penelitian yang mewakili dari keseluruhan populasi. Dalam menentukan sampel yang akan diteliti digunakan metode pengambilan sampel secara *purposive sampling*, yaitu suatu metode dalam penentuan sampel disesuaikan dengan tujuan yang ingin dicapai dan dianggap telah mewakili populasi.

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel ataupun responden penelitian adalah 10 orang konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang dari PT Indah Yatama Pekanbaru, ditambah 1 orang dari wakil perusahaan yaitu Pimpinan cabang PT Indah Yatama Pekanbaru dan 1 orang hakim BPSK. Penentuan sampel 10 orang konsumen tersebut dianggap telah mewakili karena sudah menggunakan jasa pengiriman barang dari PT Indah Yatama Pekanbaru lebih dari 3 kali dalam 1 bulan terakhir dan paling mudah untuk ditemui oleh peneliti.

5. Data dan Sumber Data

Penulisan tesis ini memerlukan data primer maupun data sekunder, dengan melakukan penelitian sebagai berikut :

³³ Soerjono Suekanto, *Pengantar penelitian hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta: 2012, hal 140

Penelitian kepustakaan yang dilaksanakan untuk mendapatkan data sekunder dengan melakukan penelitian terhadap bahan-bahan hukum yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, dilakukan terhadap:

- 1) Bahan hukum primer, yaitu: bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat, berupa peraturan perundang-undangan, diantaranya: Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata), Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu: bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, berupa buku atau karya ilmiah dari para ahli hukum;
- 3) Bahan hukum tersier, yaitu: bahan hukum pelengkap dari bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum.

6. Alat Pengumpul Data

Sebagai alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap objek penelitian yaitu terhadap kesadaran hukum masyarakat atas Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kota Pekanbaru.

- b. Kuisisioner adalah alat pengumpul data yang dilakukan dengan cara peneliti membuat daftar pertanyaan secara tertutup atau terbuka kepada responden.
- c. Melakukan wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penulis mengadakan tanya jawab secara langsung kepada siapa yang menjadi responden.

7. Analisis Data

Setelah data penulis dapatkan melalui alat pengumpul data, maka diklasifikasikan sesuai dengan masalah pokok, kemudian data tersebut diolah dan disajikan.

Data dari alat pengumpul data disajikan dalam bentuk uraian kalimat yang rinci sehingga tergambar maksud yang didapatkan dari data tentang perlindungan hukum dan bentuk tanggung jawab sehingga masuk pada tujuan penelitian.

Selanjutnya penulis membandingkan atau menganalisa dengan teori pendapat para sarjana dan per undang-undangan.

8. Metode Penarikan Kesimpulan

Adapun metode penarikan kesimpulan yang penulis gunakan adalah metode induktif, yaitu penarikan kesimpulan bertolak dari ketentuan hukum yang bersifat khusus kepada ketentuan hukum yang bersifat umum. Adapun yang dimaksud hal-hal yang bersifat khusus adalah hasil kuisisioner dan wawancara dengan responden seputar permasalahan klausula eksonerasi.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Perjanjian Pada Umumnya

1. Pengertian Perjanjian

Menurut R. Subekti, suatu perjanjian merupakan suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada orang lain, atau di mana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.³⁴ Kemudian R. Setiawan, menyebutkan bahwa perjanjian ialah suatu perbuatan hukum di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.³⁵ Begitu juga Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, berpendapat bahwa perjanjian merupakan perbuatan hukum dimana seseorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap seorang lain atau lebih.³⁶

Menurut BUKU III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dalam Pasal 1313 dikatakan perjanjian sebagai suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Dalam hal ini, sebuah perjanjian menjadi sumber dari terjadinya perikatan tersebut. Perikatan yang lahir karena perjanjian mempunyai akibat hukum yang memang dikehendaki oleh para pihak, karena memang perjanjian didasarkan atas kesepakatan para pihak. Sedangkan perikatan yang lahir dikehendaki oleh para pihak, tetapi hubungan

³⁴ R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT. Intermedia, Jakarta, 2001, hal. 36.

³⁵ R. Setiawan, *Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya*, Bina Cipta, Bandung, 1987, hal. 49

³⁶ Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, *Hukum Jaminan di Indonesia Pokok-Pokok Hukum Jaminan dan Jaminan Perorangan*, Liberty, Yogyakarta, 1980, hal. 1.

hukum dan akibat hukumnya ditentukan oleh undang-undang.³⁷ Perjanjian atau Verbinten is adalah suatu hubungan hukum kekayaan/harta benda antara dua orang atau lebih, yang memberi kekuatan hak pada satu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk menunaikan prestasi.³⁸

Apabila dilihat dari pengertian singkat diatas bisa kita ketahui beberapa unsur yang memberi wujud pengertian perjanjian, antara lain: hubungan hukum yang menyangkut hukum kekayaan antara dua orang atau lebih, yang memberi hak pada satu pihak dan kewajiban pada pihak lain tentang suatu prestasi.³⁹ Maka oleh karena itu, perjanjian tersebut merupakan hubungan hukum yang mana oleh hukum itu sendiri diatur dan disahkan cara perhubungannya. Oleh karena itu perjanjian yang mengandung hubungan hukum antara perorangan adalah hal-hal yang terletak dan berada dalam lingkungan hukum.⁴⁰

2. Sumber Perjanjian

Sesuai ketentuan di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1233, perjanjian timbul karena :

1) Persetujuan

Pertama, marilah kita lihat pengertian dari persetujuan. Persetujuan bisa juga disebut “*contract*”, yang berarti suatu tindakan/perbuatan seseorang atau lebih yang mengikatkan diri kepada seseorang lain atau lebih (Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Tindakan/perbuatan yang menciptakan persetujuan berisi “pernyataan kehendak” antara para pihak. Dengan demikian

³⁷ Suharnoko, *Hukum Perjanjian (Teori dan Analisa Kasus)*, Edisi 1 Cetakan ke-4, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2004, hal. 115.

³⁸ M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986, hal. 6.

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ *Ibid.*

persetujuan tiada lain daripada “persesuaian kehendak” antara para pihak. Namun perlu diingatkan, sekalipun Pasal 1313 menyatakan, bahwa perjanjian atau persetujuan adalah tindakan atau perbuatan, tapi tindakan yang dimaksud dalam hal ini adalah tindakan atau perbuatan hukum. Sebab tidak semua tindakan/perbuatan mempunyai akibat hukum. Persesuaian kehendak atau pernyataan kehendak dapat dinyatakan dengan lisan, tulisan/surat dan lain-lain. Pihak yang satu menawarkan atau mengajukan “usul”, serta pihak yang lain menerima atau menyetujui usul tersebut. Jadi dalam persetujuan terjadi acceptance/penerimaan atau persetujuan usul. Dengan adanya penawaran/usul serta persetujuan oleh pihak lain atas usul, lahirlah “persetujuan” atau “perjanjian” yang “mengakibatkan akibat hukum” bagi para pihak. Umumnya ikatan hukum yang diakibatkan persetujuan adalah saling “memberatkan” atau “pembebanan” kepada para pihak kreditur dan debitur.⁴¹

Pembebanan kadang-kadang hanya diletakkan pada keuntungan sepihak, seperti yang kita jumpai dalam pemberian hibah. Akan tetapi ciri normal atau ciri umum dari setiap perjanjian, ialah bersifat partai yang saling memberatkan. Dan sepanjang tinjauan dari sudut *person* yang menjadi pelaku persetujuan, bisa saja terjadi tindakan hukum sepihak, dua pihak atau banyak pihak. Karena dapat dikatakan, hampir setiap persetujuan selamanya merupakan perbuatan hukum sepihak, dua pihak dan banyak pihak. Hal ini terjadi, disebabkan karena pernyataan keinginan tadi tidak hanya berupa satu pernyataan saja, akan tetapi mungkin beberapa pernyataan kehendak.

⁴¹ *Ibid*, hal. 23.

2) Perjanjian yang Lahir dari Undang-Undang

Mengenai perjanjian yang lahir dari undang-undang diatur dalam Pasal 1352 KUHPerdara:⁴²

- 1) Semata-mata dari undang-undang,
- 2) Dari undang-undang sebagai akibat perbuatan manusia.

Persetujuan/perjanjian yang dibahas pada sub bab ini adalah yang lahir dari undang-undang sebagai akibat dari perbuatan manusia. Sesuai dengan ketentuan Pasal 1353 KUHPerdara dapat dibedakan persetujuan yang timbul akibat perbuatan manusia:⁴³

- a) Yang sesuai dengan hukum atau perbuatan manusia yang *rechtmatige*;
- b) Karena perbuatan dursila atau perbuatan yang bertentangan dengan hukum (*onrechtmatige daad*).

Perbuatan yang *rechtmatige* atau yang sesuai dengan hukum, yang mengakibatkan timbulnya perikatan, nampaknya seolah-olah merupakan *quasi-contract*. Perbedaannya pada perjanjian biasa terjadi pernyataan kehendak dari kedua belah pihak secara serentak. Lain halnya pada perikatan yang diakibatkan perbuatan *rechtmatige* sebagai *quasicontract*. Persetujuan perikatan lahir dari sepihak apabila dia telah mengikatkan diri karena perbuatan hukum yang sah/dibenarkan, sekalipun tanpa persetujuan pihak yang lain. Dengan sendirinya si pelaku tersebut telah mengikatkan diri melaksanakan maksud perbuatan hukum

⁴² *Ibid*, hal. 28.

⁴³ *Ibid*.

yang dibenarkan tadi, serta bertanggung jawab sepenuhnya terhadap kesempurnaan pelaksanaannya.⁴⁴

Berikut ini adalah contohnya :

1) Wakil tanpa kuasa (*zaakwarneming*)

Menurut ketentuan Pasal 1354 KUHPerdara, jika seseorang dengan sukarela, tanpa mendapat perintah untuk itu, mewakili urusan orang lain dengan atau tanpa sepengetahuan orang itu, maka ia secara diam diam mengikat dirinya untuk meneruskan serta menyelesaikan urusan tersebut hingga orang yang diwakili kepentingannya tersebut dapat mengerjakan segala sesuatu yang termasuk urusan itu. Selanjutnya ia diwajibkan pula mengerjakan segala sesuatu yang termasuk urusan tersebut. Ia memikul segala kewajiban yang harus dipikulnya, seandainya ia dikuasakan dengan suatu pemberian kuasa yang dinyatakan dengan tegas. Di samping kewajiban tersebut, orang yang mengurus kepentingan itu berhak memperoleh ganti rugi dari orang yang diwakili itu atas segala perikatan yang dibuatnya secara pribadi dan memperoleh penggantian atas segala pengeluaran yang berfaedah atau perlu (Pasal 1357 KUHPerdara). Jika ganti rugi atau pengeluaran itu belum dilunasi oleh yang berkepentingan, orang yang mewakili itu berhak menahan benda-benda yang diurusnya, sampai ganti rugi atau pengeluaran itu dilunasi.⁴⁵

2) Pembayaran tanpa hutang

Menurut ketentuan Pasal 1359 KUHPerdara, setiap pembayaran yang ditujukan untuk melunasi suatu hutang, tetapi ternyata tidak ada hutang,

⁴⁴ *Ibid.*

⁴⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hal. 134.

pembayaran yang sudah dilakukan itu dapat dituntut kembali. Ketentuan ini jelas memberikan kepastian bahwa orang yang telah memperoleh kekayaan tanpa hak itu seharusnya bersedia mengembalikan kekayaan yang telah diserahkan kepadanya karena kekeliruan atau salah perkiraan. Di samping perbuatan manusia yang menurut hukum, terdapat perjanjian yang lahir dari undang-undang sebagai akibat perbuatan manusia yang melanggar hukum (*onrechtmatigedaad*). Kalau pada *rechtmatige* seolah-olah terjadi *quasi-contract*, maka pada *onrechtmatige*, perbuatan itu seolah-olah merupakan delik atau *quasi-delicit*.⁴⁶ Hal ini biasanya disebut dengan perbuatan melawan hukum.

Pengaturan mengenai perbuatan melawan hukum ini terdapat dalam Pasal 1365 KUHPerdata. Dalam ketentuan tersebut dapat diketahui bahwa suatu perbuatan itu dikatakan melawan hukum apabila ia memenuhi empat unsur sebagai berikut :⁴⁷

- a) Perbuatan itu harus melawan hukum,
- b) Perbuatan itu harus menimbulkan kerugian,
- c) Perbuatan itu harus dilakukan dengan kesalahan/kelalaian,
- d) Antara perbuatan dan kerugian yang timbul harus ada hubungan kausal.

3. Syarat Sahnya Perjanjian

Perjanjian yang di buat oleh para pihak itu mengikat atau tidak mengikatnya suatu perjanjian tergantung kepada sah atau tidak sahnya perjanjian yang dibuat oleh para pihak tersebut. Sah atau tidak sahnya suatu kontrak dapat dipastikan dengan mengujinya menggunakan instrumen hukum yang

⁴⁶ Harahap, *Op.Cit*, hal. 30.

⁴⁷ *Ibid*.

terkonkritisasi dalam wujud syarat-syarat sahnya suatu perjanjian sebagaimana diatur secara sistematis dalam Buku III KUH Perdata, yaitu:⁴⁸ syarat sah sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, serta syarat sah sebagaimana diatur di luar Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu Pasal 1335, Pasal 1339, dan Pasal 1347.

Pasal 1320 KUHPerdata dapat ditegaskan sebagai instrumen hukum yang pokok untuk menguji sahnya suatu perjanjian, karena pasal tersebut menentukan adanya empat syarat yang harus dipenuhi untuk sahnya suatu kontrak, yaitu :⁴⁹

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya (*de toestemming van degenen die zich verbinden*)
- b. Cakap untuk membuat suatu perikatan (*de bekwaamheid om eene verbintenis aan te gaan*)
- c. Suatu benda atau objek tertentu atau dapat ditentukan (*eene bepaald onderwerp objekt*)
- d. Sebab atau causa yang halal (*eene geoorloofde oorzaak*).

Syarat sah yang kesatu dan kedua adalah syarat yang harus dipenuhi oleh subyek hukum, yaitu orang-orang atau pihak-pihak yang membuat perjanjian, oleh karena itu disebut sebagai syarat subyektif. Syarat ketiga dan keempat adalah syarat yang harus dipenuhi oleh obyek hukum yang diperjanjikan, oleh karena itu disebut syarat obyektif. Adapun penjelasan dari masing-masing adalah sebagai berikut :

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan diri

⁴⁸ *Ibid*, hal. 110.

⁴⁹ *Ibid*.

Menurut R. Subekti, yang dimaksud dengan kata sepakat adalah :⁵⁰

“Persesuaian kehendak antara dua pihak yaitu apa yang dikehendaki oleh pihak ke satu juga dikehendaki oleh pihak lain dan kedua kehendak tersebut menghendaki sesuatu yang sama secara timbal balik. Dan dijelaskan lebih lanjut bahwa dengan hanya disebutkannya "sepakat" saja tanpa tuntutan sesuatu bentuk cara (formalitas) apapun seperti tulisan, pemberian tanda atau panjer dan lain sebagainya, dapat disimpulkan bahwa bilamana sudah tercapai sepakat itu, maka sahlah sudah perjanjian itu atau mengikatlah perjanjian itu atau berlakulah ia sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya”.

J. Satrio menyatakan,⁵¹

“Kata sepakat sebagai persesuaian kehendak antara dua orang di mana dua kehendak saling bertemu dan kehendak tersebut harus dinyatakan. Pernyataan kehendak harus merupakan pernyataan bahwa ia menghendaki timbulnya hubungan hukum. Dengan demikian adanya kehendak saja belum melahirkan suatu perjanjian karena kehendak tersebut harus diutarakan, harus nyata bagi yang lain dan harus dimengerti oleh pihak lain”.

Menurut Abdulkadir Muhammad,⁵²

“Kesepakatan pihak-pihak (*consensus*) dianggap ada apabila pihak-pihak saling menyetujui dengan bebas (*free will*), tanpa pemaksaan (*durres*), tanpa penipuan (*fraude*), tanpa kesalahan (*mistake*), atau tanpa pengaruh (*intervention*) dari pihak lain mengenai hal-hal yang mereka kehendaki bersama. Dengan kata lain, kesepakatan pihak-pihak adalah persetujuan yang mengikat pihak-pihak mengenai isi kontrak yang mereka buat. Kesepakatan pihak-pihak tersebut dinyatakan dengan penerimaan yang tegas oleh kedua pihak, baik dengan kata-kata, perbuatan, atau dokumen”.

Didalam KUHPerdara tidak menjelaskan mengenai pengertian kata sepakat ini, akan tetapi di dalam Pasal 1321 KUHPerdara ditentukan syarat bahwa tidak ada sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan atau diperolehnya karena dengan paksaan atau penipuan. Dari pasal ini dapat

⁵⁰ R. Subekti, *Bunga Rampai Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung, 1992, hal. 4.

⁵¹ J. Satrio, *Hukum Jaminan, Hak-Hak Jaminan Kebendaan*, PT. Citra Aditya Bakti Bandung, 1993, hal. 129.

⁵² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hal. 227-228.

disimpulkan bahwa terjadinya kata sepakat antara masing-masing pihak harus diberikan secara bebas atau tidak boleh ada paksaan, kekhilafan dan penipuan.

b. Cakap untuk membuat suatu perikatan (perbuatan hukum)

Pasal 1329 KUHPerdara menyebutkan bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat suatu perjanjian dengan ketentuan oleh undang-undang tidak ditentukan lain, yaitu ditentukan sebagai orang yang tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1330 KUHPerdara.

Setiap pihak yang mengadakan kesepakatan membuat perjanjian dianggap mampu (*capable*) melakukan perbuatan hukum. Mampu, artinya syarat-syarat yang ditentukan undang-undang dipenuhi oleh pihak-pihak sehingga perbuatan yang dilakukannya diakui, dibenarkan, dan diberi akibat oleh hukum (undang-undang).⁵³

KUHPerdara mengatur syarat-syarat agar seseorang dapat dikatakan mampu melakukan perbuatan hukum sebagai berikut :⁵⁴

- 1) Orang yang bersangkutan sudah dinyatakan dewasa (*adult, matured*), artinya sudah berumur 21 tahun atau walaupun belum 21 tahun, tetapi sudah menikah.
- 2) Orang yang bersangkutan sehat jiwa (*sane*), artinya waras, tidak gila, tidak sinting, tidak miring, atau sudah sembuh total dari penyakit jiwa.
- 3) Orang yang bersangkutan tidak di bawah perwalian (*trusteeship*) akibat suatu peristiwa atau keadaan, seperti pailit, sakit ingatan, atau tidak mampu mengurus diri sendiri.
- 4) Orang yang bertindak atas nama harus mempunyai surat kuasa (*letter of authorization*).

⁵³ *Ibid*, hal. 228.

⁵⁴ *Ibid*.

Apabila syarat kesepakatan dan/atau kecakapan/kewenangan melakukan perbuatan hukum dalam Pasal 1320 KUHPerdara tidak dipenuhi, maka suatu perjanjian dikatakan tidak sah subjektif. Konsekuensi yuridisnya adalah perjanjian tersebut "dapat dibatalkan" (*voidable, vernietigbaar*) oleh salah satu pihak yang berkepentingan. Apabila tindakan pembatalan tersebut tidak dilakukan, maka perjanjian tetap terjadi dan harus dilaksanakan seperti suatu perjanjian yang sah.⁵⁵

c. Suatu benda atau objek tertentu atau dapat ditentukan

Yang dimaksud dengan suatu hal tertentu dalam suatu perjanjian ialah objek perjanjian. Objek perjanjian adalah prestasi yang menjadi pokok perjanjian yang bersangkutan. Prestasi itu sendiri bisa berupa perbuatan untuk memberikan suatu, melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu.

d. Sebab atau causa yang halal

Yang dimaksud dengan sebab atau causa di sini bukanlah sebab yang mendorong orang tersebut melakukan perjanjian. Sebab atau causa suatu perjanjian adalah tujuan bersama yang hendak dicapai oleh para pihak,⁵⁶ sedangkan sebagaimana yang telah dikemukakan Soebekti, adanya suatu sebab yang dimaksud tiada lain daripada isi perjanjian. Menurut Abdulkadir Muhammad, kausa yang dimaksud adalah kontrak yang menjadi dasar (*cause*) dan tujuan yang ingin dicapai pihak-pihak (*effect*) harus halal. Artinya, tidak dilarang undang-undang, tidak bertentangan dengan ketertiban umum, dan tidak bertentangan dengan kesusilaan.⁵⁷

⁵⁵ Fuady, *Op. Cit*, hal 16.

⁵⁶ Masjchoen Sofwan, *Op.Cit*, hal. 319.

⁵⁷ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit*, hal. 229.

Pasal 1337 KUH Perdata menentukan bahwa suatu sebab atau kausa yang halal adalah apabila tidak dilarang oleh undang-undang, tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan. Perjanjian yang mempunyai sebab yang tidak halal akan berakibat perjanjian itu batal demi hukum.

Perjanjian yang memenuhi syarat-syarat sah seperti diuraikan di atas secara yuridis berfungsi sebagai alat bukti sah dan kepastian hukum bagi kewajiban dan hak pihak-pihak dalam pelaksanaan kontrak. Di samping itu, secara ekonomi perjanjian yang sah berfungsi sebagai sumber kebutuhan (*need resource*) dan peningkatan nilai guna sumber daya (*utility value of all resources*).⁵⁸

4. Prinsip Hukum Perjanjian

Sebuah perjanjian tidak saja harus dibuat berdasarkan syarat sahnya perjanjian yang berlaku, melainkan juga harus memenuhi asas-asas atau prinsip-prinsip hukum, terutama yang berkaitan dengan hukum perjanjian. Prinsip hukum utama yang dianut oleh hukum perjanjian menurut KUHPerdata, antara lain asas kebebasan berkontrak, asas konsensual dan asas kekuatan mengikat (*Pacta Sunt Servanda*).⁵⁹ Selain itu juga terdapat asas personalia, asas tidak boleh main hakim sendiri, dan asas kepatutan.

a. Asas Personalia

Yang dimaksud dengan personalia adalah tentang siapa-siapa yang tersangkut dalam suatu perjanjian.⁶⁰ Perwujudan asas ini dapat dilihat dalam Pasal

⁵⁸ *Ibid*, hal. 232.

⁵⁹ Munir Fuady, *Op.cit*, hal. 50.

⁶⁰ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cetakan ke-21 Internusa, Jakarta, 2005, hal. 29

1315 KUHPdata yang menyebutkan bahwa pada dasarnya suatu perjanjian dibuat seseorang dalam kapasitasnya sebagai individu, subjek hukum pribadi, dan hanya mengikat untuk dirinya sendiri. Namun lebih jauh dari itu, Pasal 1315 KUHPdata juga menunjuk kepada kewenangan bertindak dari seseorang yang mengadakan perjanjian. Kewenangan seseorang bertindak sebagai seorang individu berdasarkan Pasal 1315 KUHPdata dapat dibedakan ke dalam :⁶¹

1. Seseorang bertindak untuk dan atas namanya sendiri. Dalam hal ini, orang tersebut berhak untuk melakukan perjanjian untuk kepentingannya sendiri;
2. Seseorang bertindak sebagai wakil dari pihak tertentu. Perwakilan ini dapat dibedakan dalam :
 - a) Perwakilan suatu badan hukum dimana orang tersebut bertindak sesuai dengan kapasitasnya selaku yang berhak dan berwenang mengikat badan hukum tersebut dengan pihak ketiga.
 - b) Perwakilan yang ditetapkan oleh hukum, misalnya dalam bentuk kekuasaan orang tua, kekuasaan wali dari anak di bawah umur, dan kewenangan kurator mengurus harta pailit;
 - c) Perwakilan berdasarkan kuasa orang atau pihak yang memberikan kuasa.

b. Asas Tidak Boleh Main Hakim Sendiri

Setiap perjanjian menimbulkan hubungan hukum antara para pihak dimana terdapat kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak tertentu. Apabila kewajiban ini tidak dipenuhi oleh salah satu pihak maka pihak lainnya yang merasa dirugikan dapat menuntut pemenuhan kewajiban tersebut. Disinilah asas

⁶¹ *Ibid.*

ini berperan, pihak yang dirugikan tersebut tidak boleh main hakim sendiri untuk memperoleh haknya namun ia harus mengikuti prosedur dan ketentuan hukum yang berlaku misalnya melalui pengadilan atau meminta bantuan hakim.⁶²

c. Asas Kebebasan Berkontrak (*Freedom of Contract*)

Hukum Perjanjian menganut sistem terbuka. Artinya hukum Perjanjian memberikan kebebasan yang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk mengadakan perjanjian yang berisi apa saja, asalkan tidak melanggar ketertiban umum dan kesusilaan. Pasal-pasal dari hukum perjanjian merupakan apa yang dinamakan hukum pelengkap, yang berarti bahwa pasal-pasal itu boleh disingkirkan manakala dikehendaki oleh pihak-pihak yang membuat suatu perjanjian.⁶³

Sistem terbuka, yang mengandung suatu asas kebebasan membuat perjanjian, dalam KUHPerdara lazimnya disimpulkan pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara, yang berbunyi demikian : Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Dengan menekankan pada perkataan semua, maka pasal tersebut seolah-olah berisikan suatu pernyataan kepada masyarakat bahwa kita dibolehkan membuat perjanjian yang berupa dan berisi apa saja (atau tentang apa saja) dan perjanjian itu akan mengikat mereka yang membuatnya seperti suatu undang-undang.⁶⁴ Asas ini mengajarkan bahwa para pihak dalam sebuah perjanjian pada

⁶² Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hal. 32.

⁶³ Subekti, *Hukum Perjanjian*, *Op. Cit.*, hal. 13.

⁶⁴ *Ibid*, hal. 14.

prinsipnya bebas untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, meskipun belum atau tidak diatur didalam undang-undang.

Para pihak yang membuat perjanjian dapat menentukan sendiri klausula-klausula mengenai isi dari perjanjian, bentuk perjanjian (lisan atau formal) dan hal-hal lain yang terkait dengan perjanjian tersebut. Hukum perjanjian dalam KUHPerdara menganut sistem terbuka, artinya memberikan kebebasan yang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk mengadakan perjanjian yang berisi apa saja, asalkan tidak melanggar undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan.⁶⁵ Berdasarkan asas tersebut, isi dari perjanjian juga dapat ditentukan oleh para pihak dengan bebas atau menyimpang dari ketentuan mengenai hukum perjanjian dalam KUHPerdara. Ketentuan mengenai perjanjian dalam KUHPerdara hanya bersifat pelengkap (*optional law*) bagi perjanjian-perjanjian yang dibuat secara tidak lengkap atau terperinci.⁶⁶ Asas ini tercermin dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara, yang menyatakan “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Namun, walaupun para pihak dapat menentukan isi perjanjian dengan bebas atau menyimpang dari ketentuan dalam KUHPerdara, kebebasan ini masih dibatasi dengan adanya asas kepatutan.

d. Asas Kekuatan Mengikat (*Pacta Sunt Servanda*)

Asas *Pacta Sunt Servanda* secara harfiah berarti “janji itu mengikat”. Prinsip ini berkaitan dengan akibat dari perjanjian yang mengajarkan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah memiliki ikatan hukum yang bersifat penuh,

⁶⁵ *Ibid*, hal. 13.

⁶⁶ *Ibid*.

sama seperti berlakunya undang-undang. Jadi, apabila perjanjian sudah disepakati, para pihak wajib untuk melaksanakannya. Asas ini juga disebut sebagai asas kepastian hukum dan tercermin dari KUHPerdara Pasal 1338 Ayat (1) yang mengatur bahwa suatu perjanjian berlaku seperti undang-undang bagi para pihak dan tidak dapat ditarik kembali atas alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang.⁶⁷

e. Asas Kepatutan

Asas ini tercermin dari Pasal 1339 KUHPerdara yang menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang. Menurut Prof. Mariam Darus Badruzaman, asas kepatutan ini harus dipertahankan karena ukuran tentang hubungan ditentukan juga oleh rasa keadilan dalam masyarakat.⁶⁸

f. Asas Konsensualisme

Istilah konsensual berasal dari bahasa latin, yaitu *consensus*, yang berarti 'sepakat'. Asas ini berkaitan dengan bentuk perjanjian yang mengajarkan bahwa perjanjian dianggap telah terjadi sejak detik tercapainya kesepakatan.⁶⁹ Asas ini mengandung makna bahwa setiap perjanjian lahir sejak detik tercapainya *consensus* atau kesepakatan antara para pihak baik secara lisan maupun secara tertulis.⁷⁰ Asas ini menyatakan bahwa perjanjian sudah ada dan sah mengikat

⁶⁷ Salim H.S, *Hukum Kontrak, Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Cet. 5, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hal. 10.

⁶⁸ Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Cet.2 Alumni, Bandung, 2005, hal. 44.

⁶⁹ *Ibid.*, hal. 15.

⁷⁰ *Ibid*, hal. 35.

apabila sudah tercapai kesepakatan. Perkataan ini berasal dari perkataan latin *consensus* yang berarti sepakat. Asas konsensualisme bukanlah berarti untuk suatu perjanjian disyaratkan adanya kesepakatan. Dengan kata lain, perjanjian sudah dianggap sah apabila sudah sepakat mengenai hal-hal yang pokok sehingga perjanjian tersebut memiliki akibat hukum antara para pihak. Kesepakatan merupakan persesuaian paham dan kehendak antara kedua belah pihak.⁷¹ Apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu, juga dikehendaki oleh pihak yang lain, walaupun tidak dinyatakan secara bersamaan, kedua kehendak tersebut bertemu satu sama lain. Berdasarkan asas ini, dimungkinkan untuk membuat perjanjian secara lisan atau tanpa diperlukan suatu formalitas. Namun, beberapa perjanjian tertentu harus dibuat secara tertulis, bahkan harus dibuat oleh atau dihadapan pejabat publik.⁷² Perjanjian seperti ini disebut dengan perjanjian formil karena dituntut oleh undang-undang. Misalnya, perjanjian perdamaian, perjanjian pertanggunganan, dan lain sebagainya. Asas ini tercermin dari Pasal 1320 KUHPerdata yaitu :

1. Sepakat mereka yang mengikat dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.”

Oleh karena dalam pasal tersebut tidak disebutkan suatu formalitas tertentu disamping kesepakatan yang telah tercapai itu, maka disimpulkan bahwa

⁷¹ Subekti, *Hukum Perjanjian, Op. Cit.*, hal. 26.

⁷² *Ibid.*, hal 16.

setiap perjanjian itu sudahlah sah (dalam arti “mengikat”) apabila sudah tercapai kesepakatan mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian itu.

g. Asas Itikad Baik

Dalam membuat perjanjian dengan itikad baik harus sudah ada sejak saat fase prakontrak, dimana para pihak mulai melakukan negosiasi hingga mencapai kesepakatan dan fase pelaksanaan kontrak. Sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 1338 Ayat (3) KUHPdata bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

5. Unsur-unsur dalam Perjanjian

Saat ini dalam perkembangan dunia usaha, sering dalam aplikasinya dijumpai perjanjian yang dibuat secara khusus yang tidak dapat ditemukan bahkan tidak diatur di dalam KUHPdata yang salah satu contohnya yaitu perjanjian tentang pengelolaan dana. Untuk itu perlu adanya suatu pedoman untuk melakukan pembedaan atas suatu perjanjian khusus. Unsur-unsur pokok didalam suatu perjanjian dapat dijadikan pedoman dalam hal melakukan penggolongan suatu perjanjian ke dalam salah satu dari tiga jenis perikatan yang diatur di dalam Pasal 1234 KUHPdata, yaitu perikatan untuk menyerahkan sesuatu, perikatan untuk berbuat sesuatu, atau perikatan untuk tidak berbuat sesuatu dengan segala akibat hukumnya.⁷³

a. Unsur Essensialia

Unsur *essensialia* adalah unsur wajib yang harus ada dalam setiap perjanjian, unsur ini membedakan perjanjian yang satu dengan perjanjian yang lainnya. Unsur *essensialia* berisi ketentuan-ketentuan berupa prestasi-prestasi

⁷³ Kartini dan Gunawan, *Op. Cit.*, hal. 84.

yang wajib dilakukan oleh salah satu atau lebih pihak yang membuat perjanjian dimana unsur ini mengandung sifat dari perjanjian tersebut. Sebagai contoh dalam perjanjian jual beli, dimana salah satu pihak mempunyai prestasi untuk membayar apa yang telah pihak lawannya jual dengan harga yang telah disepakati bersama. Disini jelas terlihat unsur *essensialia* berupa prestasi yang harus dilakukan oleh salah satu pihak. Pada umumnya unsur *essensialia* dipergunakan untuk memberikan batasan pengertian atau rumusan dari suatu perjanjian.

b. Unsur Naturalia

Unsur *naturalia* merupakan kepanjangan dari unsur *essensialia* dimana apabila dalam suatu perjanjian telah diketahui secara pasti unsur *essensialiana*, maka unsur *naturaliana* mengikuti unsur *essensialia* dari suatu perjanjian tersebut. Sebagai contoh dalam perjanjian jual beli, unsur *essensialia* adalah prestasi salah satu pihak yang membuatnya, maka unsur *naturaliana* adalah kewajiban dari pihak yang satu untuk memberitahukan hal-hal penting yang berkaitan dengan perjanjian jual beli tersebut, misalnya adanya cacat pada barang yang dijualnya. Jadi unsur *naturalia* adalah unsur yang pasti ada dalam suatu perjanjian apabila telah secara pasti diketahui unsur *essensialia* dari perjanjian tersebut.

c. Unsur Aksidentalia

Unsur *aksidentalia* adalah unsur pelengkap dalam sebuah perjanjian, misalnya dalam perjanjian jual beli tadi, unsur *aksidentaliana* adalah kesepakatan mengenai dimana barang yang dijual akan diserahkan. Jadi unsur *aksidentalia* bukan merupakan prestasi ataupun kewajiban yang harus dilakukan oleh pihak-

pihak yang membuat suatu perjanjian. Pada hakekatnya ketiga unsur yang telah disebutkan diatas, merupakan wujud dari asas kebebasan berkontrak dalam suatu perjanjian.

6. Hapusnya Perjanjian

Hapusnya perjanjian (*tenietgaan van verbintenis*) dapat disebut juga sebagai hapusnya persetujuan (*tenietgaan van overeenkomst*),⁷⁴ yang berarti menghapuskan semua pernyataan kehendak yang telah dituangkan dalam persetujuan bersama antara pihak kreditur dan debitur. Namun secara teori hapusnya persetujuan secara otomatis menghapus hubungan hukum antara kreditur dan debitur, tetapi tidak sebaliknya hapusnya persetujuan akan mengembalikan status para pihak “seperti keadaan semula”. Ada beberapa cara untuk dapat menghapus perjanjian, misalnya dengan membayar harga barang yang dibeli atau dengan mengembalikan barang yang dipinjam. Terkait dengan hapusnya perikatan, Pasal 1381 KUHPerdata mengatakan bahwa perikatan-perikatan hapus karena :

- a. pembayaran,
- b. penawaran pembayaran tunai, diikuti dengan penyimpanan atau penitipan,
- c. pembaharuan utang,
- d. perjumpaan utang atau kompensasi,
- e. percampuran utang,
- f. pembebasan utangnya,
- g. musnahnya barang yang terutang,

⁷⁴ Tuti Astuti, *Tanggung Jawab Perdata dalam Investasi Menurut Prespektif Hukum Perdata*, Jurnal Hukum Bisnis, Volume 25, No.1, Tahun 2006, hal. 106.

- h. kebatalan atau pembatalan,
- i. berlakunya suatu syarat batal,
- j. karena lewatnya waktu.

Dalam hal perikatan dihapuskan karena pembayaran (*betailing*) pembayaran disini memiliki arti yang luas, yaitu pemenuhan prestasi.⁷⁵ Pihak yang satu menyerahkan uang sebagai harga pembayaran dan pihak yang lain menyerahkan kebendaan sebagai yang diperjanjikan. Pembayaran prestasi juga dapat dilakukan dengan pemenuhan jasa, yaitu dengan melakukan sesuatu (*te doen*). Dalam hal ini, pembayaran sudah dianggap lunas. Terkait dengan ganti rugi pada wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum, terdapat doktrin yang dapat dipergunakan didalam pengalihan piutang dan merupakan salah satu sebab hapusnya perjanjian yaitu pembaruan utang. Doktrin mengenai pengalihan utang yaitu: Doktrin Subrogasi, Novasi dan *Cessie*. Subrogasi adalah pembayaran pihak ketiga kepada kreditor baik secara langsung maupun tidak langsung yaitu melalui debitor yang meminjam uang kepada pihak ketiga.⁷⁶ Jadi, disini debitor yang mempunyai utang kepada kreditor meminjam uang kepada pihak ketiga untuk membayar uangnya kepada kreditor. Novasi adalah pembaharuan utang yang disertai hapusnya perikatan yang lama. Kreditor atau debitor baru tidak menggantikan kreditor atau debitor yang lama karena perikatannya telah hapus kemudian diperbarui dengan perjanjian baru. Contoh: perjanjian jual-beli diperbarui menjadi perjanjian pinjam-meminjam.⁷⁷ Sedangkan *Cessie* adalah

⁷⁵ *Ibid*, hal. 107.

⁷⁶ Suharnoko dan Endah Hartati, *Doktrin Subrogasi, Novasi dan Cessie*, Edisi 1 Cet. 3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2005, hal. 1.

⁷⁷ *Ibid*, hal, 56.

suatu pengalihan piutang atas nama yang diatur di dalam Pasal 613 KUHPerdara yang terjadi melalui jual-beli antara kreditor yang lama dengan kreditor yang baru. Jadi, utang yang lama tidak hapus tetapi beralih kepada pihak ketiga sebagai kreditor baru.⁷⁸

Adapun perbedaan antara Subrogasi, Novasi, dan *Cessie* adalah : Subrogasi dapat terjadi karena undang-undang maupun perjanjian sedangkan *Cessie* selalu terjadi karena perjanjian. Dalam *Cessie*, utang piutang yang lama tidak hapus hanya beralih kepada pihak ketiga sebagai kreditor baru, sedangkan dalam Subrogasi, utang piutang yang lama hapus untuk kemudian diterbitkan kembali bagi kepentingan kreditor baru. Subrogasi terjadi sebagai akibat pembayaran sedangkan *Cessie* dapat didasarkan atas berbagai peristiwa perdata misalnya jual beli maupun utang piutang. Dalam Novasi, utang piutang yang lama hapus dan diganti dengan utang piutang yang baru. Perbedaan lainnya Novasi merupakan hasil perundingan segitiga sedangkan dalam Subrogasi pihak ketiga membayar kepada kreditor, debitor adalah pihak yang pasif dan dalam *Cessie*, debitor selamanya pasif, hanya diberitahukan tentang adanya penggantian kreditor.

7. Jenis-Jenis Perjanjian di Indonesia

a. Diatur Dalam KUHPerdara

Perjanjian yang diatur dalam Buku III KUHPerdara disebut juga dengan peraturan pelengkap, bukan peraturan memaksa, yang berarti bahwa para pihak dapat mengadakan perjanjian dengan menyampingkan peraturan-peraturan

⁷⁸ *Ibid.*, hal. 101.

perjanjian yang ada. Oleh karena itu di sini dimungkinkan para pihak untuk mengadakan perjanjian-perjanjian yang sama sekali tidak diatur dalam bentuk perjanjian itu.

Pasal 1234 KUHPerdara membagi perikatan menjadi 3 (tiga) macam, yaitu :

- 1) Perikatan untuk memberikan atau menyerahkan sesuatu barang;
- 2) Perikatan untuk berbuat sesuatu;
- 3) Perikatan untuk tidak berbuat sesuatu.

Jenis-jenis perjanjian yang diatur dalam KUHPerdara merupakan perjanjian yang mempunyai nama sendiri dan diatur dalam Bab V sampai dengan Bab XVIII terdiri dari :

- 1) Perjanjian jual beli, diatur mulai Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540;
- 2) Perjanjian tukar menukar, diatur dalam Pasal 1541 sampai dengan Pasal 1546;
- 3) Perjanjian sewa menyewa, diatur dalam Pasal 1547 sampai dengan Pasal 1600;
- 4) Perjanjian kerja, diatur dalam Pasal 1601 sampai dengan Pasal 1617;
- 5) Perjanjian perseroan perdata, diatur dalam Pasal 1618 sampai dengan Pasal 1652;
- 6) Perjanjian penghibahan, diatur dalam Pasal 1666 sampai dengan Pasal 1739;
- 7) Perjanjian pinjam pakai, diatur dalam Pasal 1740 sampai dengan Pasal 1769;

- 8) Bunga tetap atau bunga abadi, diatur dalam Pasal 1770 sampai dengan Pasal 1773;
- 9) Persetujuan untung-untungan, diatur dalam Pasal 1774 sampai dengan Pasal 1791;
- 10) Pemberian kuasa, diatur dalam Pasal 1792 sampai dengan Pasal 1819;
- 11) Perjanjian penanggung utang, diatur dalam Pasal 1820 sampai dengan Pasal 1850;
- 12) Perjanjian perdamaian, diatur dalam Pasal 1851 sampai dengan Pasal 1864.

b. Diatur Di luar KUHPerdata

Muhammad Syaifuddin membagi jenis-jenis perjanjian yang disebut kontrak menurut penamaan dan sifat pengaturan hukumnya menjadi dua jenis, yaitu:⁷⁹

1) Kontrak Bernama

Kontrak bernama (*benoemde contract* atau *nominaatcontract*) adalah kontrak yang mempunyai nama sendiri yang telah diatur secara khusus dalam Bab V sampai dengan Bab XVIII KUHPerdata.

2) Kontrak Tidak Bernama

Kontrak tidak bernama (*onbenoemde contract* atau *innominaat contract*) adalah kontrak yang tidak diatur secara khusus dalam KUHPerdata, tetapi timbul dan berkembang di masyarakat berdasarkan asas kebebasan membuat kontrak menurut Pasal 1338 KUHPerdata. Jumlah kontrak ini

⁷⁹ Muhammad Syaifuddin, *Op.Cit*, hal. 150.

tidak terbatas dengan nama yang disesuaikan dengan kebutuhan pihak-pihak yang membuatnya. Misalnya, kontrak pembiayaan konsumen, kontrak sewa guna usaha, kontrak anjak piutang, kontrak modal ventura, kontrak waralaba, kontrak lisensi hak kekayaan intelektual dan lain-lain.

Dilihat dari aspek pengaturan hukumnya, kontrak tidak bernama dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu:⁸⁰

- 1) Kontrak tidak bernama yang diatur secara khusus dan dituangkan dalam bentuk undang-undang dan/atau telah diatur dalam pasal-pasal tersendiri. Misalnya kontrak *production sharing* yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi dan kontrak konstruksi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1999 tentang Jasa Konstruksi, dan lain-lain.
- 2) Kontrak tidak bernama yang diatur dalam peraturan pemerintah, misalnya kontrak waralaba (*frenchise*) yang diatur dalam Pemerintah Pemerintah Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba.
- 3) Kontrak tidak bernama yang belum diatur atau belum ada undang-undangnya di Indonesia, misalnya kontrak rahim (*surrogate mother*).

Kontrak Tidak Bernama bersifat khusus sebagaimana tercantum dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, sedangkan Kontrak Bernama bersifat umum, sehingga di sini asas *lex specialis derogate legi generale* berlaku.⁸¹

⁸⁰ *Ibid.*

⁸¹ *Ibid*, hal. 151.

Vollmar mengemukakan kontrak jenis yang ketiga antara bernama dan tidak bernama, yaitu Kontrak Campuran, ialah kontrak yang tidak hanya diliputi oleh ajaran umum (tentang kontrak) dalam Titel I, Titel II, dan Titel IV (KUHPerdta). Namun dalam kontrak itu terdapat ketentuan-ketentuan khusus yang sebagian menyimpang dari ketentuan umum. Contoh kontrak campuran adalah pengusaha sewa rumah penginapan (hotel) yang menyewakan kamar-kamar (kontrak sewa menyewa), sekaligus juga menyediakan makanan (kontrak jual beli) dan pelayanan (kontrak untuk melakukan jasa-jasa).⁸² Kontrak campuran sebenarnya timbul dan berkembang dalam praktik sehubungan dengan adanya ketentuan enumerative dalam Pasal 1339 KUHPerdta yang menentukan bahwa suatu kontrak tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat kontrak diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang.⁸³

Selain itu dalam dunia syariat islam, perjanjian disebut dengan istilah akad yang juga biasa digunakan dalam pelaksanaan perjanjian di dunia perbankan syariah. Secara etimologi, akad (*al-'aqdu*) berarti perikatan, perjanjian, dan pemufakatan (*al-ittifaq*).⁸⁴ Dikatakan ikatan karena memiliki maksud menghimpun atau mengumpulkan dua ujung tali dan mengikatkan salah satunya pada yang lainnya hingga keduanya bersambung dan menjadi seutas tali yang

⁸² *Ibid.*

⁸³ *Ibid*, hal. 152.

⁸⁴ Faturrahman Djamil, *Hukum Perjanjian Syariah dalam Kompilasi Hukum Perikatan* oleh Mariam Darus Badruzaman, et al., cet. 1, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hal. 247.

satu.⁸⁵ Sedangkan *al-‘ahdu* secara etimologis berarti masa, pesan, penyempurnaan, dan janji atau perjanjian.⁸⁶

Istilah *al-‘aqdu* dapat disamakan dengan istilah *verbintenis* dalam KUHPperdata, karena istilah akad lebih umum dan mempunyai daya ikat kepada para pihak yang melakukan perikatan. Sedangkan *al-‘ahdu* dapat disamakan dengan istilah *overeenkomst*, yang dapat diartikan sebagai suatu pernyataan dari seseorang untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan sesuatu, dan tidak ada sangkut pautnya dengan kemauan pihak lain. Janji ini hanya mengikat bagi orang yang bersangkutan.⁸⁷

B. Pengangkutan Pada Umumnya

1. Pengertian dan Jenis-Jenis Pengangkutan

Keberadaan kegiatan pengangkutan tidak dapat dipisahkan dari kegiatan atau aktivitas kehidupan manusia sehari-hari. Mulai dari zaman kehidupan manusia yang modern senantiasa didukung oleh pengangkutan. Bahkan salah satu barometer penentu kemajuan kehidupan dan peradaban suatu masyarakat adalah kemajuan dan perkembangan kegiatan maupun teknologi yang dipergunakan masyarakat tersebut dalam kegiatan pengangkutan.⁸⁸

Istilah “Pengangkutan” berasal dari kata “angkut” yang berarti “mengangkut dan membawa”, sedangkan istilah “pengangkutan” dapat diartikan sebagai “pembawaan barang-barang atau orang-orang (penumpang)”.⁸⁹

⁸⁵ Ghufron A. Mas’adi, *Fiqh Muamalah Kontekstual*, cet. 1, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, hal. 75.

⁸⁶ Faturrahman Djamil, *Op. Cit.*, hal. 247.

⁸⁷ Faturrahman Djamil, *Op. Cit.*, hal. 247-248.

⁸⁸ Hasim Purba, *Op. Cit* hal 3

⁸⁹ *ibid*

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.⁹⁰ .

Pengertian lain dari pengangkutan adalah kegiatan pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain baik melalui angkutan darat, angkutan perairan, maupun angkutan udara dengan menggunakan alat angkutan⁹¹ .

Pada pokoknya pengangkutan adalah perpindahan tempat, baik mengenai benda-benda maupun orang-orang, karena perpindahan itu mutlak diperlukan untuk mencapai dan meninggikan manfaat serta efisiensi.⁹²

Pengangkutan sebagai usaha (*business*) mempunyai cirri-ciri sebagai berikut:⁹³

- a. Berdasarkan perjanjian;
- b. Kegiatan ekonomi di bidang jasa;
- c. Berbentuk perusahaan;
- d. Menggunakan alat pengangkutan mekanik.

Sedangkan, pengangkutan sebagai proses (*process*), yaitu serangkaian perbuatan mulai dari pemuatan ke dalam alat angkut, kemudian di bawa menuju

⁹⁰ H.M.N Purwosutjipto, op.cit, hal. 60

⁹¹ Hasim Purba, op.cit, hal. 4.

⁹² Sution Usman Adji, dkk, op.cit, hal 1

⁹³ Hasim Purba, op.cit, hal. 4.

ke tempat yang telah ditentukan, dan pembongkaran atau penurunan di tempat tujuan.⁹⁴

Pihak-pihak yang terdapat dalam perjanjian pengangkutan adalah pengangkut dan pengirim. Adapun sifat perjanjian pengangkutan adalah timbal balik, artinya kedua belah pihak, baik pengangkut maupun pengirim masing-masing mempunyai kewajiban. Kewajiban pengangkut adalah menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan kewajiban pengirim adalah membayar uang angkutan sebagai kontra prestasi dari penyelenggaraan pengangkutan yang dilakukan oleh pengangkut.⁹⁵

Istilah menyelenggarakan pengangkutan berarti pengangkutan itu dapat dilakukan sendiri oleh pengangkut atau dilakukan oleh orang lain atas perintahnya.

Pembagian jenis-jenis pengangkutan pada umumnya didasarkan pada jenis alat angkut yang dipergunakan dan keadaan geografis yang menjadi wilayah tempat berlangsungnya kegiatan pengangkutan. Menurut H.M.N Purwosutjipto dalam bukunya *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, jenis-jenis pengangkutan terdiri dari pengangkutan darat, pengangkutan laut, pengangkutan udara, dan pengangkutan perairan darat.⁹⁶

Secara umum, pengangkutan terbagi atas 3 (tiga jenis), yakni:⁹⁷

a. Pengangkutan Darat

⁹⁴ Sution Usman Adji, dkk, op.cit, hal 1

⁹⁵ H.M.N Purwosutjipto, op.cit, hal 2

⁹⁶ *Ibid*, hal. 2-3.

⁹⁷ Hasnil Basri, *Hukum Pengangkutan*, Kelompok Studi Hukum Fakultas Hukum USU, Medan, 2002, hal. 22-27.

Ruang lingkup angkutan darat dinyatakan sepanjang dan selebar negara, yang artinya ruang lingkungnya sama dengan ruang lingkup negara. Angkutan darat dapat dilakukan dengan berjenis-jenis alat pengangkutan, antara lain dengan kendaraan bermotor di atas jalan raya dan dengan kendaraan kereta api dan listrik di atas rel. Pada dasarnya pengangkutan melalui darat digunakan untuk menghubungkan kota yang satu dengan kota yang lain atau daerah yang lain di satu pulau. Selain dari jenis angkutan tersebut, pengangkutan surat-surat/ paket melalui pos dan berita lewat kawat radio dan televisi termasuk juga pengangkutan darat.

b. Pengangkutan Laut

Laut memiliki fungsi yang beraneka ragam. Selain berfungsi sebagai sumber makanan dan mata pencaharian bagi umat manusia, sebagai tempat rekreasi, dan sebagai alat pemisah atau pemersatu bangsa, laut juga berfungsi sebagai jalan raya perdagangan. Ruang lingkup angkutan laut jauh berbeda dari ruang lingkup angkutan darat. Ruang lingkup angkutan laut meluas melampaui batas Negara, sehingga ruang lingkup itu dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

- 1) Ruang lingkup angkutan laut dalam negeri,
- 2) Ruang lingkup angkutan laut luar negeri.

Dalam hal ini, hubungan nasional dan internasional tidak hanya terletak pada satu bidang hukum saja, melainkan pada bidang yang beraneka ragam, sehingga dapat dikatakan bahwa hukum laut meliputi seluruh

bidang hukum, baik hukum publik dan privat nasional maupun internasional.

c. Pengangkutan Udara

International Air Transport Association (IATA) sebagai organisasi internasional, yang mana tergabung sebagian besar pengangkut-pengangkut udara diseluruh dunia telah menyetujui syarat-syarat umum pengangkutan (*General Condition of Carriage*), baik untuk penumpang, bagasi maupun untuk barang. Syarat-syarat umum pengangkutan ini bertujuan untuk mengadakan keseragaman dalam syarat-syarat pengangkutan bagi para anggotanya. Syarat-syarat khusus ini perlu diketahui lebih dulu oleh calon penumpang atau pengirim barang, sebab di dalam tiket penumpang selalu disebutkan bahwa pengangkutan udara dengan tiket itu tunduk pada syarat-syarat khusus pengangkutan dan ordonansi pengangkutan udara di Indonesia (S. 1939-100). Dengan membeli tiket pengangkutan udara, maka telah terjadi perjanjian pengangkutan antara pengusaha dengan penumpang dan dengan sendirinya semua ketentuan-ketentuan yang tercantum pada tiket pengangkutan udara telah berlaku.

Menurut Sution Usman Adji : “Pengangkutan melalui laut dapat dibagi atas pengangkutan antar pulau dan pengangkutan ke luar negeri, selain itu juga dapat dibagi atas pengangkutan dengan pelayaran tetap dan pengangkutan dengan tramp (kapal tambangan).”⁹⁸

⁹⁸ Sution Usman Adji, dkk, op.cit, hal. 252.

2. Unsur Pengangkut dalam Perjanjian

a. Pengertian Pengangkutan

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar angkutan.

b. Perjanjian Pengangkutan

Perjanjian pengangkutan yang dimaksud dalam Pasal 90 KUHD berupa surat muatan (resi pengiriman) yaitu :

“perjanjian antara pengirim atau ekspediter dan pengangkut atau juragan kapal, dan meliputi selain apa yang mungkin menjadi persetujuan antara pihak-pihak bersangkutan, seperti misalnya jangka waktu penyelenggaraan pengangkutannya dan penggantian kerugian dalam hal kelambatan”, juga meliputi :

- 1) Nama dan berat atau ukuran barang-barang yang harus diangkut beserta merek-mereknya dan bilangannya;
- 2) Nama yang dikirim barang-barang itu;
- 3) Nama dan tempat tinggal pengangkut atau juragan kapal;
- 4) Jumlah upah pengangkutan;
- 5) Tanggal penandatanganan;
- 6) Penandatanganan pengirim atau ekspediter.

c. Pihak-Pihak dalam Perjanjian Pengangkutan

Pengangkut yang dimaksud disini adalah ekspediter. Ekspediter menurut Pasal 86 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yaitu :

“Seorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan.”

Pengirim yaitu orang yang mengikatkan diri dengan ekspediter yang berkewajiban untuk membayar uang angkutan atas upah ekspediter sebagai jasa mengangkut barangnya.

3. Hak dan Kewajiban antara Pengangkut dan Pengirim

Menurut H.M.N Purwosutjipto, kewajiban-kewajiban dari pihak pengangkut adalah :⁹⁹

1. Menyediakan alat pengangkut yang akan digunakan untuk menyelenggarakan pengangkutan.
2. Menjaga keselamatan orang (penumpang) dan/ atau barang yang diangkutnya. Dengan demikian maka sejak pengangkut menguasai orang (penumpang) dan/ atau barang yang akan diangkut, maka sejak saat itulah pihak pengangkut mulai bertanggung jawab (Pasal 1235 KUHPerdara).
3. Kewajiban yang disebutkan dalam Pasal 470 KUHD yang meliputi:
 - a. Mengusahakan pemeliharaan, perlengkapan atau pernaknabuan alat pengangkutnya;
 - b. Mengusahakan kesanggupan alat pengangkut itu untuk dipakai menyelenggarakan pengangkutan menurut persetujuan;
 - c. Memperlakukan dengan baik dan melakukan penjagaan atas muatan yang diangkut.
4. Menyerahkan muatan ditempat tujuan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam perjanjian.
5. Menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari saat penerimaan sampai saat penyerahannya dan bersedia mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila ia membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang itu

⁹⁹ H. M. N. Purwosutjipto, *Pengantar Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta, 1981, hal. 21-22

seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya itu adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim.¹⁰⁰

Hak pengirim/konsumen pengguna jasa pengiriman barang :

1. Menerima informasi yang sejelas-jelasnya mengenai jasa pengiriman barang serta kontrak perikatan di dalamnya.
2. Meminta ganti rugi apabila barang yang dikirimkan hilang, rusak, dan terlambat sedangkan pihak yang mengirimkan barang, yakni Perusahaan jasa pengiriman barang telah mendapat keuntungan atau mengambil manfaatnya.

4. Bentuk Perjanjian Baku dalam Jasa Pengiriman Barang

Mariam Darus Badruzaman mendefinisikan perjanjian baku sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.¹⁰¹ Dengan demikian, perjanjian baku adalah perjanjian yang ditetapkan secara sepihak oleh produsen/penyalur produk (penjual) dan mengandung ketentuan yang berlaku umum (massal), sehingga pihak konsumen hanya memiliki dua pilihan, yakni menyetujui atau menolak.¹⁰²

Definisi perjanjian baku menurut para ahli memang sangat bervariasi sebagaimana diuraikan dibawah ini :¹⁰³

¹⁰⁰ Lihat Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 468 alinea ke 2

¹⁰¹ Mariam Darus Badruzaman, "*Perlindungan terhadap konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (standar)*", dalam Badan Pembinaan Hukum Nasional, Simposium Aspek-aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen, Binacipta, Bandung, 1986, hal. 58

¹⁰² Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hal. 46-47

¹⁰³ David, *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen*, PT. Timpani Agung, Jakarta, 2007, hal. 15

Prof. Abdulkadir Muhammad

“perjanjian baku artinya perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha. Yang dibukukan dalam perjanjian baku ialah meliputi model, rumusan dan ukuran.”

Prof. Sutan Remi Sjahdeni

“perjanjian baku ialah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya sudah dibakukan oleh pemakaiannya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.”

Munir Fuadi

“Yang dimaksud dengan kontrak baku adalah suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan sering kali kontrak tersebut sudah tercetak (boilerplate) dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisi data-data informatif tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausula-klausulnya, dimana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausula-klausula yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah.”

Shidarta mengutip pendapat Sjahdeni yang menekankan, bahwa yang dibakukan bukanlah formulir perjanjian tersebut, melainkan klausul-klausulnya.¹⁰⁴

Ketentuan mengenai perjanjian baku ditegaskan dalam Pasal 1337 KUH

Perdata yang berisi bahwa :

“suatu perjanjian tidak boleh dibuat bertentangan dengan undang-undang, kesucilaan, atau ketertiban umum.”

David dalam bukunya, menyimpulkan ciri-ciri perjanjian baku sebagai berikut :¹⁰⁵

¹⁰⁴ Shidarta, *Op.cit.*, hal. 147

¹⁰⁵ David, *Op.cit.*, hal. 38

- a. Perjanjian baku bukanlah perjanjian murni karena pada saat dibuat hanya ada satu pihak yang mengetahuinya yaitu si pembuat itu sendiri/tidak ada negosiasi (perjanjian sepihak)
- b. Perjanjian baku memuat klausula-klausula eksonerasi yang membuat pembatasan dan atau pengalihan tanggung jawab dari si pembuat perjanjian buku (produsen)
- c. Isi perjanjian sudah dibuat dan ditetapkan terlebih dahulu oleh satu pihak dan untuk diberlakukan secara berulang-ulang. (biasanya oleh pengusaha atau produsen dalam melakukan perjanjian dengan konsumen)
- d. Perjanjian baku tersebut sudah dicetak dalam suatu kertas perjanjian dan tidak dapat dilakukan perubahan lagi kecuali oleh yang membuat dan menetapkan
- e. Umumnya perjanjian baku harus diminta tanda tangan atau paraf dari pihak yang yang 'terpaksa' menerima saja isi perjanjian tersebut.

C. Tinjauan Umum PT Indah Yatama

1. Profil PT Indah Yatama

PT. Indah Yatama Perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang keseluruhan Indonesia, di dirikan pada tanggal 19 September 2011 oleh H. Arisal Aziz di Bekasi, dan memiliki legalitas Jasa Pengiriman yang sah secara hukum dan terdaftar di Asosiasi Jasa Pengiriman Indonesia (ASPERINDO). Pada tahun 2012 membuka kantor cabang di Pekanbaru dengan layanan khusus angkutan barang via udara dengan service door to door, port to port dan door to port, pada tahun 2016 mulai merambah untuk jasa pengiriman via darat, dan pada tahun 2017 telah dapat melakukan 7 layanan pengiriman yaitu :

1) Udara

Layanan via moda transportasi udara adalah jenis layanan distribusi (pengiriman) dengan waktu pengiriman lebih cepat dibandingkan dengan layanan transportasi via darat dan laut. Base on Garuda Indonesia, dengan service Door To Door, Port to Port & Dor to port, berikut jenis produk layanan yang di tawarkan di sesuaikan dengan kebutuhan dan Budget mitra (pelanggan).

Service udara :

- 1) Regular Service : Layanan paket dan dokumen via udara dengan harga yang kompetitif dengan Lead time pengiriman yang telah disesuaikan (Office Hours) jam kerja di kota tujuan , dengan keberangkatan flight ke tiga/terakhir.
- 2) One Nigh Service: Layanan paket dan dokumen dengan Lead Time 1 hari sampai dalam waktu jam kerja pelanggan (17:00) khusus wilayah (Down Town) Kota Utama dengan penerbangan second Flight.
- 3) Same Day Service: Layanan pengiriman paket dan dokumen untuk pengantaran di hari yang sama sebelum jam 00:00 , khusus wilayah yang available dengan connecting Flight.

2) Darat

adalah jenis layanan distribusi (pengiriman) dengan waktu pengiriman normal dibandingkan dengan layanan transportasi via laut. Umumnya paket atau barang yang sifatnya reguler atau ada jangka waktu yang

digunakan oleh user. Dalam hal ini seperti produk, spare part dan material lain, umumnya stock buffer dan juga stock jual.

Service darat :

- 1) Land Project: Provide services sesuai dengan permintaan dan kebutuhan Customers dengan jangka waktu dan harga yang telah disepakati dalam kontrak kerja.
- 2) Trucking/FTL (Full Truck Load) : Provide services dengan menggunakan truk type Colt Diesel Enkle , Colt Diesel Double, Fuso, Tronton, Wing Box atau sistem shuttle, multi drop point, dengan kualitas services dan kecepatan Delivery.
- 3) Darat Kg / LTL (Less Truck Load): Provides services dengan menggunakan kalkulasi per / kg dengan harga yang efisien dan delivery normal.
- 4) Shipping by Rail transport modes : untuk barang retail dan delivery motor untuk wilayah jawa, dengan harga yang efisien dan kecepatan waktu pengiriman normal.
- 5) Service darat dengan Kalkulasi per Collie, dengan waktu pengiriman yang panjang dan normal delivery.

3) Laut

Layanan via moda transportasi Laut adalah jenis layanan distribusi (pengiriman) dengan waktu pengiriman Panjang dibandingkan dengan layanan transportasi via udara dan darat .

Service laut :

- 1) FCL : Container Service Charter '20 and '40, using barges, bulk vessels sampai dengan Charter.
- 2) LCL : Fast Boat service, good rental boats to sea / kg. dan layanan per m³.
- 3) Service pioneer crossing by boat / ferry services across Indonesia.
- 4) Project service antar pulau, dengan tonase tinggi , dapat sewa kapal (LCT).

2) Prioritas

Layanan via darat namun lebih cepat dari darat yang regular, dan prioritas ini hanya di peruntukkan hanya kota-kota besar propinsi saja.

3) Trucking

Layanan darat yang diperuntukkan untuk barang-barang pindahan atau proyek permobil.

4) Cooler

Layanan secara operational handle pengiriman moda transport trucking dengan fasilitas box pendingin, Kurang lebih 20 lebih dengan varian truck mulai dari CDD kapasitas 4 ton sampai dengan Truck FUSO berkapasitas 7 Ton, Segmen pasar food & baverage, hasil laut dan lain sebagainya

5) City kurir

Layanan pengiriman paket dan dokumen aman dan delivery on time baik dalam pengiriman dokumen skala besar dapat sesuai target untuk dalam kota.

2. Visi dan Misi PT Indah Yatama

Adapun **VISI** : “Menjadi Perusahaan Jasa pengiriman dan Logistics yang diakui & terdepan baik Domestik dan International dengan menyediakan solusi bisnis yang inovatif dan kreatif untuk Semua Pelanggan kami dengan komitmen service & benefit cost“

MISI: “Berorientasi terhadap kepuasan pelanggan dengan layanan logistik dan distribusi yang berkualitas, profesional, berkomitmen sebagai dasar untuk layanan agar mitra atau pelanggan dapat Fokus terhadap Main Business nya”

Di PT Indah Yatama telah mempunyai system untuk pelanggan bisa melakukan pengecekan/pelacakan posisi barang kiriman melalui website www.indahonline.com untuk mempermudah informasi bagi pelanggan.

Kantor cabang tersebar di 34 provinsi dan 425 Kabupaten diseluruh Indonesia, dengan man power +/- 4.500 karyawan yang terlatih dan professional dan didukung dengan kendaraan operasional +/- 1.700 unit tersebar diseluruh kantor cabang yang dimiliki. Adapun Moto layanannya adalah “**JEMPUT CEPAT ANTAR CEPAT DAN INFORMASI CEPAT**”.

PT Indah Yatama Pekanbaru Pekanbaru memiliki 17 karyawan yang terdiri dari ;

1. 1 orang Branch Manager
2. 1 kepala operasional
3. 1 orang keuangan
4. 1 orang bagian STT

5. 1 orang data Entri
6. 4 orang CS (ship pagi dan siang)
7. 6 kurir (1 orang kurir motor dan 5 orang kurir mobil)
8. 1 orang loading
9. 1 orang OB

Adapun omset perbulan dari pengiriman yang dilakukan oleh konsumen adalah -
/+ Rp. 400.000.000 (empat ratus juta)/bulan.

D. Perjanjian Baku (*Standard Contract*) dan Klausula Eksonerasi

1. Pengertian Perjanjian Baku

Di dalam pustaka hukum, ada beberapa istilah yang dipakai untuk perjanjian baku. Dalam Bahasa Inggris, perjanjian baku dikenal dengan istilah *standartdized agreement*, *standardized contract*, *pad contract*, *standart contract* dan *contract of adhesion*. Dalam Bahasa Belanda istilah perjanjian baku dikenal sebagai *standaardregeling* dan *algamene voorwaarden*. Dalam pustaka Jerman, yang digunakan adalah istilah *algemeine geschäfts bedingun*, *standaardvertrag* dan *standaardkonditionen*. Sedangkan dalam Bahasa Jepang memakai istilah *Yakkan*, *Futsu keiyaku jokan* dan *gyomu yakkan*.¹⁰⁶

Beberapa ahli hukum mencoba memberikan definisi mengenai perjanjian baku sebagai berikut :¹⁰⁷

Hondius merumuskan perjanjian baku sebagai suatu konsep perjanjian tertulis yang disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan ke dalam sejumlah perjanjian tidak terbatas yang sifatnya tertentu.

¹⁰⁶ Sutan Remy Sjahdeni, *Op. Cit.*, hal. 66-68.

¹⁰⁷ Mariam Darius Badruzaman, *Op. Cit.*, hal. 47-48.

Drooglever Fortuijin merumuskan perjanjian baku sebagai perjanjian yang bagian pentingnya dituangkan dalam susunan perjanjian.

Mariam Darus Badruzaman mendefinisikan perjanjian baku sebagai perjanjian yang didalamnya dibakukan syarat-syarat eksonerasi dan dituangkan dalam bentuk formulir.

Menurut pendapat Sutan Remy Sjahdeini, yang dimaksud dengan perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.¹⁰⁸

Abdul Kadir Muhammad mengartikan perjanjian baku sebagai perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha.¹⁰⁹

Black's Law Dictionary memberikan rumusan tentang perjanjian baku atau *adhesion contract* sebagai berikut :

“Format kontrak baku yang berprinsip take it or leave it yang ditawarkan kepada konsumen di bidang barang dan jasa tidak memberikan kesempatan pada konsumen untuk bernegosiasi. Dalam situasi seperti ini konsumen dipaksa untuk menyetujui bentuk kontrak tersebut. Ciri khas kontrak edhesi adalah pihak yang lemah tidak memiliki posisi tawar”.

Sejak dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), telah tercantum pengaturan mengenai perjanjian baku dimana dalam UUPK sendiri perjanjian baku menggunakan istilah klausula baku. Dalam Pasal 1 UUPK dirumuskan bahwa yang dimaksud dengan klausula baku adalah :

¹⁰⁸ Sutan Remy Sjahdeini, *Op. Cit.*, hal.66.

¹⁰⁹ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hal. 6.

“Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan telah ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

Dari pengertian-pengertian di atas maka dapat penulis simpulkan bahwa perjanjian baku adalah perjanjian yang memuat di dalamnya klausula-klausula yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu oleh pelaku usaha secara sepihak, dicetak dalam jumlah banyak dan dipergunakan untuk setiap perjanjian yang sama jenisnya. Dalam hal ini pihak lawan tidak mempunyai posisi tawar atau tidak mempunyai kesempatan untuk bernegosiasi, mereka dihadapkan pada opsi *take it or just leave it*.

2. Ciri-ciri Perjanjian Baku

Perjanjian baku yang berkembang dalam praktiknya mempunyai ciri-ciri, sebagai berikut :¹¹⁰

- a. Proses pembuatannya secara sepihak oleh pihak yang mempunyai kedudukan atau posisi tawar-menawar yang lebih kuat daripada pihak lainnya;
- b. Pihak yang berkedudukan atau posisi tawar-menawarnya lebih lemah, tidak dilibatkan sama sekali dalam menentukan substansi kontrak;
- c. Pihak yang kedudukan atau posisi tawar-menawarnya lebih lemah, menyepakati atau menyetujui substansi kontrak secara terpaksa, karena didorong oleh kebutuhan;
- d. Kontrak dibuat dalam bentuk tertulis, formatnya tertentu dan massal (jumlahnya banyak).

Perjanjian baku atau kontrak baku mempunyai keuntungan, antara lain, dapat mendukung praktik bisnis lebih efisien (dari segi waktu dan biaya) dan sederhana, karena dapat ditandatangani seketika oleh para pihak, terutama untuk

¹¹⁰ *Ibid.*

kontrak-kontrak yang dibuat dalam jumlah yang banyak (massal). Sebaliknya, kerugian dari kontrak baku, antara lain, dapat terjadinya ketidakadilan, jika substansi kontrak memuat klausula yang tidak seimbang, dalam arti lebih menguntungkan satu pihak yang kedudukan atau posisi tawar-menawarnya lebih kuat saja dan merugikan pihak lainnya yang kedudukan atau posisi tawar-menawarnya lebih lemah.¹¹¹

3. Jenis – Jenis Perjanjian Baku

Perjanjian baku yang terdapat di masyarakat dibedakan dalam beberapa jenis, antara lain :¹¹²

a. Perjanjian Baku Sepihak

Perjanjian baku sepihak adalah perjanjian yang isinya dibuat oleh pihak yang kuat kedudukannya dalam perjanjian itu.

b. Perjanjian Baku Yang Ditetapkan Oleh Pemerintah

Perjanjian Baku Yang Ditetapkan Oleh Pemerintah adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh pemerintah terhadap perbuatan hukum tertentu.

c. Perjanjian Baku yang ditentukan dikalangan notaris dan advokat

Perjanjian baku disini berkaitan dengan perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disiapkan untuk memenuhi permintaan anggota masyarakat yang meminta bantuan notaris atau advokat.

Bentuk Perjanjian baku dengan syarat-syarat baku umumnya terdiri atas:¹¹³

1) Dalam bentuk dokumen

¹¹¹ *Ibid*, hal. 220.

¹¹² Mariam Darus Badruzaman, *Op. Cit.*, hal. 69.

¹¹³ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Diadit Media, Jakarta, 2002, hal. 95-96.

Merupakan suatu perjanjian yang konsepnya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh salah satu pihak. Biasanya memuat persyaratan khusus baik berkenaan dengan pelaksanaan perjanjian, menyangkut hak-hal tertentu dan atau berakhirnya perjanjian itu.

2) Dalam bentuk persyaratan-persyaratan dalam perjanjian

Perjanjian ini dapat pula dalam bentuk lain seperti yang termuat dalam berbagai kuitansi, tanda penerimaan atau tanda penjualan, kartu-kartu tertentu, pada papan pengumuman yang diletakkan dalam di ruang penerimaan tamu atau dilapangan secarik kertas tertentu yang termuat dalam kemasan atau pada wadah produk yang bersangkutan.

4. Berlakunya Perjanjian Dengan Syarat-Syarat Baku

Perjanjian dengan syarat-syarat baku terjadi dengan berbagai cara. Sampai saat ini berlakunya perjanjian dengan syarat-syarat baku antara lain dengan cara :¹¹⁴

1. Memuatnya dalam butir-butir perjanjian yang konsepnya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh salah satu pihak biasanya dikalangan pengusaha, baik itu produsen, distributor maupun pedagang eceran produk yang bersangkutan. Pokoknya disediakan oleh si penyedia barang atau jasa yang ditawarkan pada orang banyak (perhatikan kontrak jual beli, atau sewa beli kendaraan bermotor, perumahan, alat-alat elektronik).

¹¹⁴ *Ibid.*

2. Dengan memuatnya dalam carik-carik kertas baik berupa tabel, kuitansi, bon, tanda terima barang atau lain-lain bentuk penjualan dan atau penyerahan barang dari toko, kedai, supermarket, dan sebagainya.
3. Dengan pembuatan pengumuman tentang berlakunya syarat-syarat baku di tempat tertentu, seperti di tempat parkir atau di penginapan dengan meletakkan atau dengan menempelkan pengumuman itu di meja atau ruang penerima tamu atau di ruang duduk kamar yang disewakan. Biasanya kalimatnya berbunyi “uang, barang, perhiasan, jam tangan dan atau surat berharga yang hilang tidak termasuk dalam tanggung jawab kami”.¹¹⁵

5. Tinjauan Umum Klausula Eksonerasi Menurut KUHPerdara dan UUPK

Sumber permasalahan dalam suatu perjanjian baku adalah terdapatnya beberapa klausula dalam perjanjian tersebut yang memberatkan salah satu pihak. Klausula berat sebelah ini biasa disebut klausula eksemsi (*exemption clause*), dalam bahasa Belanda disebut dengan istilah *exoneratie clause* atau klausula eksonerasi. Selanjutnya, yang dimaksud klausula eksemsi adalah suatu klausula dalam perjanjian yang membebaskan atau membatasi tanggung jawab dari salah satu pihak jika terjadi wanprestasi padahal menurut hukum, tanggung jawab tersebut mestinya dibebankan kepadanya.¹¹⁶

Klausula eksonerasi yang merupakan terjemahan dari istilah dalam bahasa Belanda “*exoneratie clause*”, disebut juga dengan klausula eksemsi yang merupakan terjemahan dari istilah dalam bahasa Inggris “*exemption clause*”, dinilai oleh Sutan Remy Sjahdeini sebagai klausula yang secara tidak wajar sangat

¹¹⁵ *Ibid.*

¹¹⁶ Munir Fuady, *Op. Cit*, hal. 98.

memberatkan. Secara konkrit, klausula eksonerasi yang oleh Sutan Remy Sjahdeini disebutnya dengan istilah klausul eksemsi, adalah klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan dalam kontrak tersebut¹¹⁷.

Klausula eksonerasi atau klausula eksemsi dapat berwujud, antara lain, yaitu:¹¹⁸

- a. Pembebasan dari tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh pihak yang lebih kuat kedudukan atau posisi tawar-menawarnya, jika terjadi ingkar janji (wanprestasi);
- b. Pembatasan jumlah dan cara ganti rugi yang dapat dituntut oleh satu pihak yang lebih lemah kedudukan atau posisi tawar menawarnya;
- c. Pembatasan waktu bagi pihak yang lebih lemah kedudukan atau posisi tawar-menawarnya, untuk dapat mengajukan gugatan atau menuntut ganti rugi.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sesungguhnya menjelaskan tentang klausula eksonerasi yaitu pada Pasal 1493 yang menyatakan bahwa kedua belah pihak, dengan persetujuan-persetujuan istimewa boleh memperluas atau mengurangi kewajiban yang ditetapkan oleh undang-undang ini dan bahkan mereka boleh mengadakan persetujuan bahwa penjual tidak wajib menanggung sesuatu apapun.¹¹⁹

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak memuat definisi perjanjian baku dan klausula eksonerasi, tetapi

¹¹⁷ *Ibid.*

¹¹⁸ Danty Listiawati, *Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Standart dan Perlindungan Hukum bagi Konsumen*, dantylistiawati@yahoo.co.id, diakses tanggal 25 Maret 2019.

¹¹⁹ *Ibid.*

merumuskan pengertian klausula baku sebagaimana terkandung dalam Pasal 1

Angka 10, yaitu :

“Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

Klausula baku diatur dalam Pasal 18 Ayat (1) UUPK yang memuat ketentuan limitatif bahwa pelaku usaha dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian di mana klausula baku tersebut mengakibatkan :

- a. Pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa.
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Selanjutnya Pasal 18 Ayat (2) UUPK memuat ketentuan limitatif yang melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Memperhatikan substansi Pasal 18 Ayat (1) dan Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut, maka dapat dipahami bahwa istilah dan pengertian klausula baku tidak sama dengan istilah dan pengertian klausula eksonerasi. Klausula baku penekanannya pada prosedur pembuatan atau pencantumannya secara sepihak dalam kontrak, bukan pada isi kontraknya, sedangkan klausula eksonerasi tidak hanya menekankan pada prosedur pembuatan atau pencantumannya dalam kontrak, tetapi juga isinya yang bertujuan pengalihan kewajiban atau tanggung jawab pelaku usaha.¹²⁰

Pasal 1337 KUH Perdata menyebutkan bahwa suatu kausa adalah terlarang apabila kausa itu dilarang oleh undang-undang atau bertentangan dengan moral atau dengan ketertiban umum. Pasal ini dapat ditafsirkan bahwa isi atau klausul-klausul suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, moral dan atau ketertiban umum.

Pasal 1339 KUH Perdata menyebutkan bahwa persetujuan tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalam, tetapi juga segala sesuatu yang menurut sifat dari persetujuan itu diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang. Pasal ini haruslah ditafsirkan bahwa bukan hanya ketentuan-ketentuan dari kepatutan, kebiasaan, dan undang-undang yang membolehkan atau berisi suruhan saja yang mengikat atau berlaku bagi suatu perjanjian, melainkan juga ketentuan-ketentuan yang melarang atau berisi larangan mengikat atau berlaku bagi perjanjian itu. Dengan kata lain, larangan-larangan yang ditentukan (atau hal-hal yang terlarang) oleh kepatutan, kebiasaan,

¹²⁰ *Ibid*, hal. 236-237.

dan undang-undang merupakan juga syarat-syarat dari suatu perjanjian. Secara kombinatif, merujuk Pasal 1337 dan Pasal 1339 KUHPerdara, dapat dipahami bahwa persyaratan materil (substantif) untuk menentukan sahny suatu perjanjian baku yang memuat klausula yang secara tidak wajar dan tidak seimbang dapat merugikan satu pihak dalam kontrak, adalah undang-undang, ketertiban umum, kesusilaan, kepatutan dan kebiasaan.¹²¹

6. Ciri-ciri Klausula Eksonerasi Menurut KUHPerdara dan UUPK

Klausula Eksonerasi yang tercantum dalam perjanjian baku pada umumnya terlihat pada ciri-cirinya, yaitu adanya pembatasan tanggung jawab atau kewajiban salah satu pihak (kreditur) untuk mengganti kerugian kepada debitur.

Merujuk pada Pasal 1493 KUHPerdara yang menyatakan bahwa kedua belah pihak, dengan persetujuan-persetujuan istimewa boleh memperluas atau mengurangi kewajiban yang ditetapkan oleh undang-undang ini dan bahkan mereka boleh mengadakan persetujuan bahwa penjual tidak wajib menanggung sesuatu apapun. Sehingga jelas menurut KUHPerdara ciri dari klausula eksonerasi adalah berupa pelepasan tanggung jawab oleh salah satu pihak yaitu penjual.

Pasal 18 ayat (1) butir a sampai dengan h merupakan ciri-ciri klausula eksenorasi dalam perjanjian baku antara produsen dan konsumen yaitu pembatasan dan penghapusan tanggung jawab dalam hal :¹²²

- a. pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. penolakan penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;

¹²¹ Muhammad Syaifuddin, *Op. Cit*, hal. 225.

¹²² Verbeet Hukum, *Perjanjian Standart dan Klausula Eksonerasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, <http://pecanduhukum.blogspot.co.id/2009/03/perjanjianstandar-dan-klausula.html>, diakses tanggal 16 Maret 2019.

- c. penolakan penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. pengaturan pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. pengurangan manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. penundukan konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. pemberian kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Secara sederhana ciri-ciri dari klausula baku atau klausula eksonerasi yaitu:¹²³

- a. Sebuah klausula dalam suatu perjanjian yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha, yang posisinya relatif lebih kuat dibandingkan konsumen;
- b. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi klausula tersebut;
- c. Dibuat dalam bentuk tertulis dan massal; dan

¹²³ Komnas LKPI, *Memahami Perjanjian Baku dan Menghindari Jerat Klausula Baku*, <http://komnaslkpipusat.blogspot.co.id/2013/06/memahami-perjanjian-baku.html>, diakses tanggal 16 Maret 2019.

d. Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong kebutuhan.

Begitu pula menurut Mariam Darus Badruzaman ciri-ciri eksonerasi adalah sebagai berikut :¹²⁴

- a. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh penjual (pengusaha) yang posisinya relatif kuat dari pembeli;
- b. Pembeli (konsumen) sama sekali tidak menentukan isi perjanjian;
- c. Terdorong oleh kebutuhannya pembeli (konsumen) terpaksa menerima perjanjian tersebut;
- d. Bentuknya tertulis;
- e. Dipersiapkan terlebih dahulu secara missal atau individual.

Dalam pustaka-pustaka hukum Inggris klausula eksonerasi disebut dengan “*exclusion clause*”. Amerika menyebutnya sebagai *exculpatory clause*, *warranty disclaimer clause* dan *limitation of liability clause*. Sementara itu menurut *Nieuwe Nederlandse Burgerlijke Wetboek* (NDBW), dipakai istilah ketentuan *onredelijk bezwarend*.¹²⁵

E. Hukum Perlindungan Konsumen

1. Definisi Konsumen dan Pelaku Usaha

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Perlindungan konsumen menurut UUPK adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada kosumen.¹²⁶

¹²⁴ Sri Gambir Melati Hatta, *Beli Sewa Sebagai Perjanjian Tak Bernama: Pandangan Masyarakat dan sikap Mahkamah Agung Indonesia*, Alumni, Bandung, 2000, hal. 149-151.

¹²⁵ Badruzaman, *Op. Cit.*, hal. 71.

¹²⁶ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 *tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1 angka (1).

Konsumen sendiri dinyatakan dalam UUPK sebagai 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.¹²⁷

Pelaku usaha dinyatakan dalam Pasal 1 angka (3) UUPK sebagai setiap orang 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.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu :¹²⁸

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right of 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*).

Terdapat delapan hak yang secara eksplisit dituangkan dalam Pasal 4 UUPK, sementara satu hak terakhir dirumuskan secara terbuka. Hak-hak konsumen itu sebagai berikut :

- 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;

¹²⁷ *Ibid*, Pasal 1 angka (2)

¹²⁸ Shidarta, *Op. Cit.*, hal. 19

- 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 atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain.

Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 UUPK sebagai berikut :

- 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 disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha di dalam UUPK tidak menggunakan istilah produsen dalam penyelenggaraan kegiatan usaha melainkan menggunakan istilah yang lebih luas yaitu pelaku usaha.

Hak pelaku usaha terdapat dalam Pasal 6 UUPK, yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 UUPK diantaranya sebagai berikut :

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

4. Ganti Rugi

a. Dasar Pertanggungjawaban

Dasar pertanggungjawaban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi disebutkan secara tegas dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyebutkan bahwa:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Melihat isi Pasal 19 ayat (3) UUPK tentang jangka waktu ganti rugi, yaitu tujuh hari setelah tanggal transaksi, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab sifatnya mutlak (*strict*) sebab Pasal 19 ayat (3) tidak bermaksud agar persoalan ganti rugi itu diselesaikan melalui pengadilan yang membutuhkan prosedur persidangan yang relatif lama. Artinya menurut pembuatan undang-undang, jika konsumen menderita kerugian sebagai akibat dari

penggunaan/pemakaian produk, ia dapat menuntut ganti rugi kepada produsennya. Jikalau ternyata ia menolak menanggapi atau membayar ganti rugi, barulah kemudian produsen dapat dituntut kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau ke pengadilan (pasal 23 UUPK).¹²⁹

b. Kerugian yang dapat dituntut

Dalam hukum perikatan khususnya hukum perjanjian, ganti rugi umumnya terdiri atas tiga unsur, yaitu biaya, rugi, dan bunga. Kerugian yang diderita oleh seseorang karena perbuatan melawan hukum itu dapat dibedakan lagi antara kerugian ekonomis dan kerugian fisik (*economics loss and physical harm*). *Economic loss* yaitu kerugian berupa hilangnya atau berkurangnya sejumlah harta kekayaan sebagai akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh orang lain. *Physical harm* berupa berkurangnya kesalahan karena akibat dari perbuatan melawan hukum.

Kerugian yang dapat dituntut dari pelaku usaha menurut UUPK Pasal 19 terdiri dari :

Kerugian atas mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, yaitu segala kerugian berupa kurangnya manfaat barang dan atau jasa dikarenakan tidak berfungsi penuh barang dan atau jasa tersebut.

c. Besarnya ganti kerugian dan wujud penggantian kerugian

Dalam UUPK, petunjuk mengenai besar ganti kerugian yang dapat dituntut dari pelaku usaha adalah kerugian sebagai akibat mengkonsumsi barang

¹²⁹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hal. 156-157

dan/atau jasa. Jadi hal yang digunakan adalah kriteria hubungan kausal. Pada dasarnya bentuk atau wujud ganti kerugian yang lazim dipergunakan ialah uang, yang oleh para ahli hukum ataupun yurisprudensi dianggap paling praktis dan paling sedikit menimbulkan selisih dalam menyelesaikan sengketa. Pasal 19 ayat (2) UUPK memberikan pedoman tentang jumlah, bentuk atau wujud dari ganti kerugian yaitu :

- 1) Pengembalian uang; atau
- 2) Penggantian barang dan/atau jasa yang setara nilainya; atau
- 3) Pemberian santunan; sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

5. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku dalam Perjanjian Baku

UUPK Pasal 1 angka (10) mendefinisikan klausula baku sebagai setiap aturan atau ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat yang dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Jika ada yang perlu dikhawatirkan dengan kehadiran perjanjian baku, tidak lain karena dicantumkannya klausula eksonerasi dalam perjanjian tersebut. Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen atau penyalur produk (penjual).

Dalam perundang-undangan di Indonesia pengaturan mengenai perjanjian baku, terdapat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan konsumen yang menggunakan istilah “klausula baku” yaitu dalam pasal 1 ayat 10 yang berbunyi :

“klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan diterapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”

Didalam Pasal 18 UUPK jelas dicantumkan dan diatur tentang ketentuan pencantuman klausul baku. Pasal 18 ayat (1) UUPK mengatur mengenai jenis-jenis larangan pencantuman klausul baku pada dokumen dan/atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan, larangan tersebut diantaranya :

- 1) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- 2) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- 3) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/ atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- 4) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berakitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- 5) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen; memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
- 6) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memnfaatkan jasa yang dibelinya;
- 7) Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Selain hal-hal yang dilarang dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK, pelaku usaha juga dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang pengungkapannya sulit

dimengerti dan setiap klausula baku yang memenuhi ketentuan yang dimaksud pada Pasal 18 ayat (1) dan (2) UUPK tersebut dinyatakan batal demi hukum.

6. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab pada Umumnya¹³⁰

1. Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati kemudian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas. Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, terdapat pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kualitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada *strict liability*, hubungan itu harus ada sementara pada *absolute liability*, dapat saja si tergugat yang diminta pertanggungjawabannya itu bukan si pelaku langsung kesalahan tersebut (misalnya dalam kasus bencana alam).

2. Praduga Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability*)

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Berkaitan dengan prinsip

¹³⁰ Shidarta, *Op.cit.*, hal. 73-80

tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan khususnya, dikenal empat variasi yaitu :

- 1) Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal diluar kekuasaannya.
 - 2) Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.
 - 3) Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya.
 - 4) Pengangkut tidak bertanggung jawab jika kerugian itu ditimbulkan oleh kesalahan/kelalaian penumpang karena kualitas/mutu barang yang diangkut tidak baik.
3. Tanggung Jawab berdasarkan Kesalahan (*Liability Basen on Fault*)

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability atau liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam kitab undang-undang hukum perdata khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367 KUH Perdata, prinsip ini dipegang secara teguh.

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat diminta pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUH Perdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok yaitu:

- 1) Adanya perbuatan;
- 2) Adanya unsur kesalahan;
- 3) Adanya kerugian yang diderita;
- 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian;

Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum” tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

4. Pembatasan Tanggung Jawab (*Limitation of Liability*)

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam UUPK, seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

Berkenaan dengan ganti kerugian, KUH Perdata telah mengatur di dalam beberapa pasal-pasal nya, antara lain sebagai berikut :

1) Pasal 1365 menyebutkan :

“Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

2) Pasal 1366 menyebutkan :

“Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya.”

Tanggung jawab pelaku usaha juga berlaku untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya atau oleh orang-orang yang menjadi

tanggungannya yang berada di bawah pengawasannya sebagaimana ditegaskan dalam 1367 KUH Perdata :

“Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.”

“Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka di dalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya.”

5. Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Non Liability*)

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan.

Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan. Kehilangan, kerusakan, dan keterlambatan pada pengiriman barang, yang biasanya dilaksanakan pekerjaannya oleh Perusahaan jasa pengiriman barang adalah tanggung jawab dari pengguna jasa pengiriman barang tersebut yang kurang cermat dalam informasi layanan jasa pengiriman barang. Dalam hal ini pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawabannya.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perjanjian Baku Dengan Klausula Eksesorasi Pada Resi PT Indah Yatama Pekanbaru

Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan peraturan yang dibuat oleh pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum kepada pelaku usaha dan konsumen. Dalam berbagai kondisi antara pelaku usaha dan konsumen kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada di posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis dan untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui promosi, cara penjualan serta pen erapan perjanjian baku yang merugikan konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Undang-Undang Perlindungan Konsumen seharusnya menjadi acuan yang sangat kuat bagi pelaku usaha untuk tidak mencantumkan perjanjian yang berisi tentang klausula eksesorasi.

Dalam menjalankan usahanya PT. Indah Yatama Pekanbaru menggunakan sejenis dokumen yang berisi berbagai keterangan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan pengiriman barang yang akan dilakukan. Dokumen berupa lembaran *print out*¹³¹ yang disebut dengan *consignment note*¹³² ini antara lain berisikan *consignee*¹³³, biaya kirim (*freight*), *shipper*¹³⁴, *content*¹³⁵, serta

¹³¹ <http://kamus.kapanlagi.com>.

¹³² *Ibid.*,

¹³³ John M Echols & Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, PT. Gramedia, Jakarta, 2005 hal. 63.

¹³⁴ *Ibid.*, hal. 241.

nama layanan yang dipilih oleh konsumen (misalnya udara, laut, darat, prioritas, trucking, cooler dan city kurir).

Di balik lembaran *consignment note* dicantumkan pula klausula-klausula yang disebut sebagai pedoman dan syarat pengiriman yang dapat dirinci sebagai berikut:

Pedoman Dan Syarat Pengiriman Indah Group¹³⁶

1. Indah Group adalah kumpulan beberapa perusahaan yang berbadan hukum yang terdiri dari : Indah Logistik (INLOG) , Indah Logistik Internasional (ILI) , Indah Kargo Mandiri (IKM), Indah Shipping (INSHIP), Indah Trucking (IT), Indah Yatama Air Cargo (IYA), Indah Yatama Prioritas, Indah Go (IGO) Padati Indah Mandiri (PIM).
2. titipan adalah semua bentuk barang/paket, dokumen atau surat yang dikirim melalui INDAH GROUP
3. Titipan Berharga (Special Item) adalah jenis kiriman yang memiliki kriteria sebagai berikut :
 - a. Menurut pengakuan Pengirim memiliki harga nilai yang tinggi
 - b. Memiliki bentuk dan penanganan yang khusus
 - c. Merupakan barang yang memiliki arti khusus bagi Pengirim dan/atau Penerima

Syarat Dan Ketentuan

1. Semua harga dan peraturan dianggap sah dan disepakati oleh Pengirim, apabila pengirim sudah menandatangani resi/bukti kirim barang di kolom pengirim;
2. pengirim dilarang menyerahkan titipan kepada Indah Group untuk dikirim ke Penerima atas barang-barang yang mengandung hal-hal sebagai berikut:
 - a. Barang berbahaya yang mudah meledak atau terbakar, mudah pecah, cairan, obat-obat terlarang, barang-barang yang menurut ketentuan hukum dan perundang-undangan yang berlaku dilarang di produksi dan diedarkan,
 - b. Barang-barang berharga dan surat berharga berupa diantaranya: Emas, Perak, Perhiasan, uang tunai, Sianida, Platinum dan batu atau metal berharga, cek tunai, Bilyet Giro, money order atau travellers cheque, barang antik.
 - c. Barang-barang yang dilarang pemerintah seperti, obat terlarang, ganja, narkotika, senjata api, binatang langka, binatang yang dilindungi, termasuk didalamnya organ tubuh hewan/binatang

¹³⁵ *Ibid.*, hal 63.

¹³⁶ Resi PT Indah Yatama

3. Pernyataan pengirim tentang isi titipan merupakan pengakuan yang dipercayai oleh Indah Group dan mengikat kepada pengirim dan apabila dikemudian hari terjadi permasalahan yang menyebabkan rusaknya titipan dan ternyata jenis titipan tidak sesuai dengan pengakuan pengirim, maka pengirim membebaskan Indah Group dari seluruh bentuk tanggung jawab dan tuntutan hukum, dengan tidak mengurangi hak Indah Group untuk menempuh upaya hukum baik perdata maupun pidana, atas keterangan yang tidak benar yang telah diberikan oleh pengirim.
4. Indah Group tidak bertanggung jawab terhadap titipan, jika terjadi kondisi-kondisi sebagai berikut :
 - a. Kerusakan terhadap semua titipan yang karena sifatnya ataupun karena barang tersebut merupakan barang-barang pecah belah dan resiko teknis pada mesin maupun barang elektronik yang terjadi selama pengangkutan, yang menyebabkan tidak berfungsi atau berubah fungsinya dari barang elektronik yang dimaksud.
 - b. Kebocoran pada barang cair dan/atau karena sifat barang tersebut yang mudah bocor.
 - c. Penahanan dari/atau penyitaan serta pemusnahan titipan oleh pejabat yang berwenang.
 - d. Kerusakan, keterlambatan ataupun kehilangan karena keadaan memaksa (force majeure) yang diakibatkan baik karena bencana alam, keadaan darurat, ataupun lain yang tidak terukur dan/atau diluar kemampuan manusia.
5. Barang titipan jemput dikantor Indah oleh penerima, apabila diambil lebih dari 1 x 24 jam setelah pemberitahuan dari pihak indah, maka akan dikenakan biaya tambahan penyimpanan barang perhari 50 % dari ongkos kirim dan apabila tidak diambil penerima lebih dari 7 x 24 jam setelah ada pemberitahuan dari pihak Indah barang titipan bukan menjadi tanggung jawab pihak Indah lagi.
6. Dalam hal penerimaan tidak menerima titipan sesuai dengan layanan yang dipilih oleh pengirim maka Indah Group memberi kesempatan 5 (lima) hari kerja sejak estimasi waktu penyampaian bagi pengirim untuk mengajukan klaim kepada Indah Group dalam hal titipan tidak diterima.
7. Dalam hal titipan rusak maupun kurang maka pengirim diberi kesempatan untuk klaim kepada Indah Group pada saat titipan diterima oleh penerima, dengan mengajukan berita acara serah terima barang yang ditandatangani oleh penerima dan petugas pengantar barang Indah Group dan apabila penerima tidak mengajukan klaim /keberatan atas titipan pada saat barang diterima dan tidak membuat Berita Acara Klaim yang ditandatangani oleh kedua belah pihak, maka hak untuk mengajukan klaim dinyatakan tidak berlaku lagi/gugur
8. Indah Group tidak bertanggung jawab terhadap kerusakan dan/atau kekurangan isi titipan, apabila saat serah terima titipan kondisi packing dalam keadaan baik.
9. Apabila nilai titipan diatas Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah), maka titipan tersebut wajib diasuransikan oleh pengirim kepada perusahaan Asuransi yang

telah di tunjuk oleh Indah Group dengan membayar premi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

10. Bilamana terjadi kehilangan, kerusakan atau kekurangan atas titipan yang tidak diasuransikan maka Indah Group akan memberikan penggantian maksimum sebesar 10 (sepuluh) kali biaya kiriman titipan atau tidak melebihi Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah).
11. Apabila titipan yang diasuransikan mengalami kerusakan, maka pihak asuransi akan memberikan penggantian sesuai dengan nilai kerusakan berdasarkan hasil investigasi pihak asuransi
12. Apabila terjadi kehilangan atas titipan yang diasuransikan, maka pihak asuransi akan memberikan penggantian sesuai nilai Pertanggungungan yang tertera dalam polis asuransi.
13. Pengajuan dan penyelesaian klaim dilakukan oleh pengirim secara tertulis ditempat transaksi pengirim dilakukan dengan syarat menyerahkan dokumen-dokumen asli berupa :
 - a. Identitas pengirim yang masih berlaku.
 - b. Resi.
 - c. Apabila diasuransikan harus disertakan dengan Surat Penutupan Asuransi Pengiriman Barang.
 - d. Dokumen-dokumen tersebut akan dicocokkan dengan dokumen yang berada di Indah Group apabila ada perbedaan, maka Indah Group akan memutuskan berdasarkan dokumen yang ada pada Indah Group, dengan ditandatanganinya resi maka ini berarti bahwa pengirim menyatakan telah membaca dan menyetujui seluruh syarat-syarat dan ketentuan tersebut diatas.
14. Pembatalan pengiriman titipan di bagi menjadi 2 (dua);
 - a. Pembatalan pengiriman titipan pada saat pick up maka akan dikenakan minimum pembayaran sebesar 50% dari biaya pengiriman.
 - b. Pembatalan pengiriman titipan setelah barang dibawa Warehouse (gudang) maka semua biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat dikembalikan.

Bila dilihat di *print out* pada *consignment note* pengiriman barang melalui PT. Indah Yatama Pekanbaru ini, menurut penulis letak klausula-klausula ini kurang dapat terlihat. Hal ini dikarenakan pedoman dan syarat pengiriman tersebut ditempatkan di balik *consignment note* (pada lembaran yang sama), sehingga konsumen cenderung lebih memerhatikan *consignment note* daripada pedoman dan syarat pengiriman ini.

Di samping itu jumlah klausul yang begitu banyak serta ukuran kertas yang hanya sebesar 21,5 cm x 11 cm ini menyebabkan huruf yang digunakan pada

pedoman dan syarat pengiriman cara ini menjadi cukup kecil dan sulit untuk dibaca.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak jasa pengiriman barang PT Indah Yatama yang diperoleh keterangan bahwa para konsumen tidak pernah membaca dan memahami isi perjanjian pengiriman barang yang tercantum pada syarat dan pedoman pengiriman yang tertera di belakang resi, karena konsumen setelah tandatangan resi langsung menyimpan resi tersebut tanpa ada bertanya ataupun membacanya, seolah-olah mereka sudah paham betul dengan isi yang tertulis di belakang resi tersebut.¹³⁷

Berdasarkan kuisisioner yang penulis edarkan kepada responden apakah bapak /ibu Pernah membaca dan memahami isi perjanjian pengiriman barang yang tercantum pada syarat dan pedoman pengiriman yang tertera di belakang resi PT Indah Yatama ini? untuk itu jawaban responden dapat kita lihat di bawah ini :

Tabel III.1

Jawaban responden tentang pernah membaca dan memahami isi perjanjian pengiriman barang yang tercantum pada syarat dan pedoman pengiriman yang tertera di belakang resi PT Indah Yatama

| No | Jawaban responden | jumlah | Persentase (%) |
|--------|-------------------|--------|----------------|
| 1 | Pernah | 0 | 0 % |
| 2 | Tidak pernah | 10 | 100 % |
| Jumlah | | 100 | 100 % |

¹³⁷ Hasil wawancara penulis dengan bpk. Mulyadi , pada tanggal 24 Agustus 2019

Dari kuisioner yang penulis edarkan, dapat dilihat bahwa tidak ada satupun dari responden yang pernah membaca dan memahami isi perjanjian pengiriman barang yang tercantum pada syarat dan pedoman pengiriman yang tertera di belakang resi PT Indah Yatama.

Batasan teknis yang diatur tentang klausula baku dapat dilihat pada Pasal 18 ayat (2) UUPK yang berbunyi: “Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti”.¹³⁸

Maksud dari Pasal di atas adalah bahwa pencantuman klausula baku yang dapat berupa tulisan yang sangat kecil yang diletakkan secara samar atau letaknya di tempat yang telah diperkirakan akan terlewatkan oleh pembaca dokumen tersebut, sehingga saat kesepakatan tersebut terjadi konsumen hanya memahami sebagian kecil dari perjanjian tersebut. Artinya perjanjian tersebut hanya dibaca sekilas, tanpa dipahami secara mendalam konsekuensi yuridisnya, yang membuat konsumen sering tidak tahu apa yang menjadi haknya.

Mengenai letak, bentuk dan pengungkapan klausula baku dapat juga dilihat dari itikad pelaku usaha sesuai Pasal 7 UUPK bahwa kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan perbaikan dan pemeliharaan.¹³⁹

¹³⁸ *Ibid.*, Ps. 18 ayat 2

¹³⁹ *Ibid.*, Ps. 7 huruf b.

Penulis membagi pembahasannya berdasarkan kriteria-kriteria yang disebutkan pada Pasal 18 ayat (1) huruf a s.d. huruf g UUPK, yaitu sebagai berikut:

1. Klausula-klausula yang memenuhi unsur Pasal 18 ayat (1) huruf a yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha

a. Pasal 3 pedoman dan syarat pengiriman

Pasal 3 tersebut berbunyi: “Pernyataan pengirim tentang isi titipan merupakan pengakuan yang dipercayai oleh Indah Group dan mengikat kepada pengirim dan apabila dikemudian hari terjadi permasalahan yang menyebabkan rusaknya titipan dan ternyata jenis titipan tidak sesuai dengan pengakuan pengirim, maka pengirim membebaskan Indah Group dari seluruh bentuk tanggung jawab dan tuntutan hukum, dengan tidak mengurangi hak Indah Group untuk menempuh upaya hukum baik perdata maupun pidana, atas keterangan yang tidak benar yang telah diberikan oleh pengirim”.

Pengirim dengan ini berjanji dan menyatakan membebaskan pengangkut dari segala tuntutan hukum, termasuk dari tuntutan pihak ketiga serta ganti rugi apapun dan dari manapun yang diakibatkan dari pengiriman ini”

Klausula ini sangat jelas menunjukkan adanya pengalihan tanggung jawab pengangkut. Dalam suatu penggunaan barang atau jasa, dalam hal ini jasa titipan, kerugian bisa saja timbul dan dialami oleh konsumen, untuk itu sudah sepantasnya pelaku usaha ikut bertanggung jawab atas kerugian tersebut, apalagi kerugian yang secara nyata diakibatkan oleh pengiriman seperti yang disebutkan pada pasal ini.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak jasa pengiriman barang PT Indah Yatama yang diperoleh keterangan bahwa pihak jasa pengiriman selalu menanyakan kepada konsumen mengenai isi barang yang akan dikirim, namun sering kali konsumen tidak jujur mengenai apa isinya, dan apabila barangnya di cek dibuka didepan konsumen otomatis tidak efisien, sehingga membuat transaksi lebih lama dan mengganggu pelayanan terhadap konsumen lainnya.¹⁴⁰

Berdasarkan kuisisioner yang penulis edarkan kepada responden apakah bapak /ibu pernah ditanyakan oleh pihak jasa pengiriman barang /ekspedisi apa isi kiriman? untuk itu jawaban responden dapat kita lihat di bawah ini :

Tabel III.2

Jawaban responden tentang pernah ditanyakan oleh pihak jasa pengiriman barang /ekspedisi apa isi kiriman paket

| No | Jawaban responden | jumlah | Persentase (%) |
|--------|-------------------|--------|----------------|
| 1 | Pernah | 10 | 100 % |
| 2 | Tidak pernah | 0 | 0 % |
| Jumlah | | 100 | 100 % |

Dari kuisisioner yang penulis edarkan, dapat dilihat bahwa seluruh dari responden selalu ditanya oleh pihak jasa pengiriman tentang apa isi paket kirimannya.

¹⁴⁰ Hasil wawancara penulis dengan bpk. Mulyadi , pada tanggal 24 Agustus 2019

Dengan adanya klausul ini, maka konsumen diwajibkan untuk membebaskan pengangkut dari segala bentuk tuntutan hukum dan ganti rugi apapun yang disebabkan oleh pengiriman ini.

Mengenai hal itu, UUPK mengaturnya pada Pasal 19 ayat (1)¹⁴¹ yang menyebutkan bahwa ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha. Dengan adanya klausula ini, maka pengangkut dapat dikatakan telah melakukan pengalihan tanggung jawab yang dicantumkan dalam klausula baku, oleh karena itu klausula ini memenuhi unsur-unsur Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK yaitu pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

b. Pasal ke 4 syarat dan ketentuan pengiriman

Pasal 4 yang berbunyi : Indah Group tidak bertanggung jawab terhadap titipan, jika terjadi kondisi-kondis sebagai berikut :

- 1) Kerusakan terhadap semua titipan yang karena sifatnya ataupun karena barang tersebut merupakan barang-barang pecah belah dan resiko teknis pada mesin maupun barang elektronik yang terjadi selama pengangkutan, yang menyebabkan tidak berfungsi atau berubah fungsinya dari barang elektronik yang dimaksud.
- 2) Kebocoran pada barang cair dan/atau karena sifat barang tersebut yang mudah bocor.
- 3) Penahanan dari/atau penyitaan serta pemusnahan titipan oleh pejabat yang berwenang.

¹⁴¹ Indonesia *op. cit.*, Ps. 19 ayat (1).

4) Kerusakan, keterlambatan ataupun kehilangan karena keadaan memaksa (force majeure) yang diakibatkan baik karena bencana alam, keadaan darurat, ataupun lain yang tidak terukur dan/atau diluar kemampuan manusia.

Menurut penulis klausula di atas, khususnya huruf a, b, dan c memenuhi unsur Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK¹⁴², yaitu mengenai pengalihan tanggung jawab, pada huruf a terdapat kondisi yang disebut dengan “risiko teknik selama pengangkutan”. Konsumen yang telah memercayakan barangnya untuk dikirim oleh pengangkut pastilah mengharapkan barang yang ia kirim sampai dalam keadaan yang baik tanpa cacat sedikitpun, terlebih karena konsumen tidak memiliki daya untuk menghindari segala macam risiko teknik yang dapat dialami barang yang akan dikirim (khususnya pada barang-barang elektronik). Jadi sudah seharusnya pengangkut bertanggung jawab atas risiko teknik tersebut.

Selanjutnya, pada Pasal 42 huruf b PPAU¹⁴³ menyatakan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut. Dengan demikian, seharusnya resiko teknik juga termasuk tanggung jawab pengangkut.

Jika dihubungkan dengan klausula lain pada “Pedoman dan Tata cara” ini, sebetulnya Perusahaan juga menyertakan satu bentuk pertanggung jawaban dalam pasal ke-10, huruf a yang menyebutkan bahwa “Bilamana terjadi kehilangan, kerusakan atau kekurangan atas titipan yang tidak diasuransikan maka Indah Group akan memberikan penggantian maksimum sebesar 10 (sepuluh) kali biaya kiriman atau tidak melebihi Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah)”

¹⁴² *Ibid.*, Ps. 18 ayat (1) huruf a .

¹⁴³ Indonesia , *op. cit.* Ps. 42 huruf b.

Namun jika dilihat secara seksama, maka dapat ditemukan adanya kelemahan pada pasal ini. pasal ini menyebutkan bahwa PT. Indah Yatama Pekanbaru hanya akan bertanggung jawab maksimum 10 kali biaya pengiriman atas “kehilangan, kerusakan dan kekurangan atas titipan”, dua pengertian ini menurut penulis tidak ada yang secara spesifik memenuhi pengertian “risiko teknik” seperti yang disebutkan pada pasal 4 huruf a pedoman dan tata cara pengiriman. Menurut penulis pengertian risiko teknik dapat dipenuhi oleh pengertian “kerusakan” seperti yang disebutkan pada Pasal 42 huruf b PPAU, dimana pelaku usaha seharusnya bertanggung jawab akan hal tersebut.

Lebih lanjut, pada Pasal 4 huruf h UUPK¹⁴⁴ dinyatakan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagai mana mestinya. Namun melihat fakta-fakta yang disebutkan diatas, tentunya akan sangat sulit bagi konsumen untuk meminta pertanggung jawaban pengangkut atas kerusakan barang yang dikirim.

Pada pasal 4 huruf a disebutkan kondisi yang menggambarkan pengalihan tanggung jawab pengangkut atas kehilangan kesempatan memperoleh keuntungan akibat kehilangan, kerusakan, dan keterlambatan penyerahan barang yang dialami oleh pengirim. Adakalanya suatu kiriman harus sampai tepat waktu dalam keadaan utuh tanpa kerusakan sedikitpun, hal ini umumnya karena kiriman tersebut memiliki nilai ekonomis yang dapat diperoleh oleh pengirim.

¹⁴⁴ Indonesia, *op. cit.*, Ps. 4 huruf h.

Hal ini juga terkait dengan apa yang disebutkan dalam pasal 4 huruf b yang mencerminkan pengalihan tanggung jawab pengangkut kepada pengirim akibat kebocoran, kerusakan titipan, seperti barang cair, barang pecah belah, dan lain-lain.

Atas kedua kondisi di atas, sudah sepatutnya pengangkut bertanggung jawab penuh atas keselamatan barang-barang yang dititipkan kepadanya. Apalagi secara logika kita mengetahui bahwa dalam hal pengaturan barang yang dikirim sepenuhnya dilakukan oleh pengangkut. Artinya hanya orang-orang dari pihak pengangkut yang bertugas untuk itu saja lah yang tahu apa yang terjadi dengan barang-barang tersebut selama proses pengiriman. Jadi rasanya aneh jika pihak pengangkut tidak mau bertanggung jawab atas apa yang terjadi pada barang-barang yang dititipkan kepadanya. Seperti halnya pasal 4 huruf a dan b hal ini juga diatur pada pasal 12 huruf b PPAU yang menyatakan bahwa musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut menjadi tanggung jawab perusahaan angkutan udara.

Namun begitu dilihat dari jenis-jenis barang yang disebutkan pada huruf b ini, penulis bisa memaklumi jika pengangkut memasukkannya ke dalam pasal 4. Misalnya dalam hal kerusakan barang pecah belah, kebocoran akibat benda yang sifatnya cairan dimana kondisi ini dapat dimungkinkan terjadi karena kesalahan pengirim, misalnya dalam hal pengepakan dan lain-lain.

Secara garis besar, kondisi-kondisi yang disebutkan pada pasal 4 ini menunjukkan adanya pengalihan tanggung jawab seperti yang disebutkan pada Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK, baik dalam hal kerugian materiil maupun

immateriil seperti yang disebutkan pada pasal 4 huruf a dan b. Namun sebenarnya keterlambatan dan/atau pembatalan pengangkutan mungkin saja bukan dikarenakan oleh kesalahan pengangkut, misalnya jika hal tersebut disebabkan oleh kondisi cuaca yang buruk, huru hara, bencana alam, perang, pembajakan dan kondisi-kondisi lain yang diluar kuasa pengangkut (*force majeure*). Terhadap kondisi yang disebutkan pada pasal 4 poin d ini, selama pengangkut dapat membuktikan bahwa hal ini bukanlah karena kesalahannya, mereka dapat dilepaskan dari tanggung jawabnya.¹⁴⁵

c. Pasal 7 syarat dan ketentuan pengiriman

Pasal tersebut berbunyi: “Dalam hal titipan rusak maupun kurang maka Pengirim diberi kesempatan untuk klaim kepada Indah Group pada saat titipan diterima oleh penerima, dengan mengajukan berita acara serah terima barang yang ditandatangani oleh penerima dan petugas pengantar barang Indah Group dan apabila penerima tidak mengajukan klaim /keberatan atas titipan pada saat barang diterima dan tidak membuat Berita Acara Klaim yang ditandatangani oleh kedua belah pihak, maka hak untuk mengajukan klaim dinyatakan tidak berlaku lagi/gugur”.

Tidak dibuatnya berita acara pada saat petugas datang mengantar barang ke penerima pada hari yang sama diterimanya maka kehilangan yang dialami oleh konsumen tidak dapat diajukan klaim. Adakalanya konsumen memiliki pengetahuan dan fasilitas yang minim dalam pemanfaatan suatu barang dan/atau

¹⁴⁵ Indonesia (c), *op. cit.* Ps. 42 huruf c”.

jasa. Konsumen yang berada di pedesaan tentunya tidak memiliki akses seperti halnya orang di kota besar.

Oleh karena itu, kehilangan yang dialami konsumen tentunya tidak selamanya dapat langsung disadari dan diproses kepada penuntutan. Hal inilah yang membuka kemungkinan adanya tuntutan yang dilayangkan setelah 10 hari dari tanggal pengiriman.

Terhadap kondisi seperti ini seharusnya PT. Indah Yatama Pekanbaru tidak memberikan Batasan waktu penuntutan, hal ini demi menjaga kepentingan konsumen atas apa yang menjadi haknya. Suatu kehilangan selama pengangkutan tetap menjadi tanggung jawab Perusahaan tanpa harus diberikan batasan waktu yang hanya digunakan sebagai alat pengalihan tanggung jawab pelaku usaha seperti yang disebutkan pada Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK.

d. Pasal 8 syarat dan ketentuan pengiriman

Pasal 8 berbunyi “Indah Group tidak bertanggung jawab terhadap kerusakan dan/atau kekurangan isi titipan, apabila saat serah terima titipan kondisi packing dalam keadaan baik”.

Sekilas klausula ini tampak wajar, namun jika dipahami lebih dalam maka akan terlihat ada masalah di dalamnya. Masalah tersebut berupa pengalihan tanggung jawab seperti yang diatur pada Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK.

Tidak setiap keluhan yang dialami konsumen dapat langsung diketahui pada saat titipan diserahkan. Hal ini tentunya sangatlah berkaitan dengan kerusakan ataupun kekurangan dari barang titipan. Adakalanya suatu barang titipan yang (misalnya) berupa alat elektronik mengalami kerusakan akibat

gangguan teknis selama pengiriman, namun kerusakan itu tentunya tidak selamanya dapat segera diketahui saat barang diserahkan. Hal ini dapat disebabkan beberapa hal, misalnya penerima baru menyalakan atau menggunakan barang tersebut sehari setelah barang diterima dan mengetahui adanya kerusakan atau kekurangan terhadap barang tersebut, namun dengan adanya klausula ini tentunya konsumen telah dianggap telah menerima titipan dengan baik dan benar dan tidak dapat meminta pertanggung jawaban pengangkut.

Klausula ini sangat mirip dengan apa yang disebutkan pada Pasal 35 ayat (1) Ordonansi Pengangkutan Udara Indonesia (OPUI)¹⁴⁶ dimana seharusnya terdapat kalimat tambahan yaitu “...kecuali bila dibuktikan sebaliknya”. Arti kalimat terakhir tersebut adalah bahwa sebenarnya tanggung jawab pengangkut atas titipan tidak serta merta berakhir pada saat penyerahan barang, tetapi menurut Pasal 35 ayat (2) OPUI¹⁴⁷ penumpang diberikan jangka waktu tujuh hari terhitung mulai dari penerimaan barang itu untuk melakukan pengaduan.

Mengenai hal ini penulis menyarankan sebaiknya pada klausula ini diberi tambahan kalimat “kecuali bila dibuktikan sebaliknya” agar menimbulkan kesan lebih adil kepada kedua belah pihak.

2. Klausula yang memenuhi unsur Pasal 18 ayat (1) huruf c

Ketentuan pada Pasal 18 ayat (1) huruf c melarang pencantuman klausula baku yang menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.

¹⁴⁶ Indonesia (d), *Ordonansi Pengangkutan Udara*, stbl. 1939/100, Ps. 35 ayat (1)

¹⁴⁷ *Ibid.*, Pasal 35 ayat (2)”.

Dalam pedoman dan syarat pengiriman barang PT. Indah Yatama Pekanbaru ditemukan satu klausula yang memenuhi ketentuan diatas yaitu pada pasal 14 yang berbunyi: “Pembatalan pengiriman titipan di bagi menjadi 2 (dua);

- a. Pembatalan pengiriman titipan pada saat pick up maka akan dikenakan minimum pembayaran sebesar 50% dari biaya pengiriman.
- b. Pembatalan pengiriman titipan setelah barang dibawa Warehouse (gudang) maka semua biaya yang sudah dibayarkan tidak dapat dikembalikan.

Apabila terjadi kegagalan pengiriman yang disebabkan karena pelanggaran pasal 2 dan 14 diatas oleh pengirim, maka biaya pengiriman tidak dapat dikembalikan dan biaya-biaya lain yang berkaitan dengan kegagalan pengiriman ini menjadi tanggungan pengirim”.

Dalam ketentuan pasal 2 dan 14 disebutkan beberapa larangan mengenai barang-barang yang tidak dapat dikirimkan melalui PT. Indah Yatama Pekanbaru dan kewajiban pengirim untuk memberikan informasi yang jujur mengenai barang yang hendak dikirim.

Sebenarnya pencantuman pasal 2 dan 14 diatas sangat beralasan dan dapat dimaklumi, namun jika dikaitkan dengan pasal 14 maka dapat ditemukan adanya pelanggaran oleh PT. Indah Yatama Pekanbaru.

Pasal 14 menggambarkan suatu kondisi dimana konsumen telah membayar ongkos kirim dan proses pengiriman belum berjalan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa transaksi antara konsumen dan pelaku usaha telah terjadi.

Mengenai hal ini sebenarnya sudah menjadi tanggung jawab PT. Indah Yatama Pekanbaru untuk memastikan bahwa barang yang mereka angkut tidak

melanggar ketentuan pasal 2, dengan cara memeriksa isi kiriman di depan pengirim untuk memastikan terhadap barang yang dilarang untuk di kirim. Oleh karena itu atas kegagalan pengiriman yang sudah terjadi terdapat pula kesalahan pihak Perusahaan yang membiarkan pengiriman tetap berjalan tanpa melakukan pemeriksaan yang baik. Jadi ketentuan pasal 2 tidak serta merta menjadi pembenaran untuk mencantumkan ketentuan pada pasal 14 ini.

Dengan demikian jelaslah bahwa pasal 14 syarat dan ketentuan pengiriman memenuhi unsur Pasal 18 ayat (1) huruf c UUPK.

3. Klausula yang memenuhi unsur Pasal 18 ayat (1) huruf g

Pada Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK diatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Dalam pedoman dan syarat pengiriman barang PT. Indah Yatama Pekanbaru ditemukan satu klausula yang memenuhi ketentuan diatas yaitu pada pasal 9 yang berbunyi: “Apabila nilai titipan diatas Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah), maka titipan tersebut wajib diasuransikan oleh pengirim kepada perusahaan Asuransi yang telah di tunjuk oleh Indah Group dengan membayar premi sesuai dengan ketentuan yang berlaku”.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak jasa pengiriman barang PT Indah Yatama yang diperoleh keterangan bahwa pihak jasa pengiriman untuk barang-barang dengan nilai diatas Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah) selalu

menawarkan untuk dipasang asuransi guna menghindari terjadinya klaim atas kehilangan atau kerusakan barang kiriman.¹⁴⁸

Berdasarkan kuisisioner yang penulis edarkan kepada responden apakah bapak /ibu pernah ditawari oleh pihak pengirim barang untuk barangnya dipasangkan asuransi ? untuk itu jawaban responden dapat kita lihat di bawah ini :

Tabel III.3

Jawaban responden tentang pernah ditawari oleh pihak pengirim barang untuk barangnya dipasangkan asuransi

| No | Jawaban responden | jumlah | Persentase (%) |
|----|-------------------|--------|----------------|
| 1 | Pernah | 5 | 50 % |
| 2 | Tidak pernah | 5 | 50 % |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Dari kuisisioner yang penulis edarkan, dapat dilihat bahwa sebahagian dari responden ada ditawari oleh pihak jasa pengiriman untuk dipasangkan asuransi terhadap barang kirimannya. Hal ini dikarena cs/kurir melihat isi kiriman, sehingga tidak semua konsumen yang ditawarkan untuk dipasangkannya asuransi

Pada pasal ini dapat dilihat bahwa klausula ini memenuhi unsur-unsur Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK¹⁴⁹, tentang tunduknya konsumen pada adanya aturan tambahan. Menurut penulis, pengangkut sudah seharusnya dapat memperhitungkan resiko yang akan timbul atas pengiriman barang, dan dapat

¹⁴⁸ Hasil wawancara penulis dengan bpk. Mulyadi , pada tanggal 24 Agustus 2019

¹⁴⁹ Indonesia (a), *op. cit.*, Ps. 19 ayat (1) huruf g

menjamin keselamatan dan keutuhan barang tersebut semurah atau semahal apapun barang tersebut.

Jadi sudah selayaknya ganti rugi dilaksanakan sesuai mekanisme yang ada dengan pemberian kompensasi atas nilai barang yang tinggi, tanpa harus mewajibkan konsumen untuk melakukan penutupan asuransi.

Berdasarkan Pasal 18 ayat (3) UUPK, maka akibat hukum dari klausula baku yang memenuhi unsur-unsur Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) UUPK adalah batal demi hukum.¹⁵⁰ Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan UUPK.¹⁵¹

Pada pembahasan sebelumnya telah disinggung mengenai beberapa klausula pada perjanjian pengiriman barang oleh PT. Indah Yatama Pekanbaru yang memenuhi unsur-unsur aturan Pasal 18 ayat (1) huruf a, huruf c, dan huruf g UUPK. Maka berdasarkan Pasal 18 ayat (3) UUPK sebagai akibat hukumnya adalah klausula-klausula tersebut batal demi hukum. Terhadap klausula-klausula yang telah batal demi hukum tersebut wajib diganti dan disesuaikan dengan aturan UUPK, seperti yang diatur pada Pasal 18 ayat (4) UUPK. Sementara itu dari segi teknis, mengingat letaknya yang sulit terlihat dan penulisan yang sangat kecil, maka klausula-klausula tersebut menurut penulis telah memenuhi unsur Pasal 18 ayat (2) UUPK oleh karena batal demi hukum. Oleh sebab itu penulisan dan penempatan pedoman dan syarat pengiriman ini harus dirubah dan diperbaiki sehingga sesuai dengan ketentuan yang ada di UUPK.

¹⁵⁰ *Ibid.* Ps. 18 ayat (3)”.

¹⁵¹ *Ibid.*, Ps. 18 ayat (4)”.

Dalam UUPK ini juga diatur tentang upaya penyelesaian sengketa bagi kedua belah pihak. Peran pemerintah dalam perlindungan konsumen juga dapat dilihat dengan adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Berdasarkan kuisioner yang penulis edarkan kepada responden apakah bapak /ibu mengetahui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Pekanbaru :

Tabel III.4
 Jawaban responden tentang mengetahui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Pekanbaru

| No | Jawaban responden | jumlah | Persentase (%) |
|--------|-------------------|--------|----------------|
| 1 | Tahu | 8 | 80 % |
| 2 | Tidak Tahu | 2 | 20 % |
| Jumlah | | 100 | 100 % |

Dari kuisioner yang penulis edarkan, dapat dilihat bahwa lebih banyak dari responden yang tidak mengetahui tentang keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Pekanbaru.

Hal ini selaras dengan keterangan dari salah satu hakim BPSK yang menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Pekanbaru sejak November 2016 sampai April 2017, BPSK tidak memiliki anggaran lagi untuk honor anggota dan operasional sehingga dengan kata lain BPSK di Riau untuk saat ini telah mati suri¹⁵².

¹⁵² Hasil wawancara dengan salah satu hakim BPSK bapak Idil Fitsen pada tanggal 8 Agustus 2019

Begitupula ketika penulis tanyakan kepada nya mengenai sosialisasi yang dilakukan untuk masyarakat terkait tentang perlindungan konsumen dari lembaga perlindungan konsumen, beliau mengatakan sejak tahun 2017 tidak pernah melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

Hal senada juga dikemukakan oleh pihak jasa pengiriman PT Indah Yatama yang menyatakan bahwa tidak pernah mendapat pengetahuan atau sosialisasi dari lembaga perlindungan konsumen tentang penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

kuisisioner yang penulis edarkan kepada responden juga dapat menjelaskan tentang apakah bapak /ibu pernah mendapat sosialisasi dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK :

Tabel III.5

Jawaban responden tentang pernah mendapat sosialisasi dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

| No | Jawaban responden | jumlah | Persentase (%) |
|----|-------------------|--------|----------------|
| 1 | Pernah | 0 | 0 % |
| 2 | Tidak Pernah | 10 | 100 % |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Dapat dilihat bahwa semua responden tidak pernah mendapat sosialisasi atau pengetahuan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tentang tata cara penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam UUPK Pasal 1 butir 11 UUPK menyatakan bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana.¹⁵³

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pasal 1 butir 11 UUPK menyatakan bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana.

Menurut penulis, keberadaan BPSK ini dirasa sangat di butuhkan oleh masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa ekspedisi. BPSK merupakan badan yang beranggotakan perwakilan aparatur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha konsumen yang yang memiliki masalah dengan penyedia barang dan/atau jasa maka akan mendapat haknya secara mudah dan efisien melalui peran BPSK. Adapun cara yang dapat dilakukan oleh BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara :

a. Konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

¹⁵³ Hasil wawancara dengan salah satu hakim BPSK bapak Idil Fitsen pada tanggal 8 Agustus 2019

Konsialisi dalah salah satu bentuk alternative penyelesaian sengketa yang memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberi pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Walaupun demikian pendapat konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana putusan arbitrase.

b. Mediasi

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral, yaitu mediator, yang memudahkan negoisiiasi antara para pihak atau membantu mereka dalam mencapai kompromi atau kesepakatan.

c. Arbitrase

Arbitrase adalah penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaiannya kepada BPSK.dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase para pihak memilih arbitrator dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha, unsur pemerintah, dan konsumen sebagai anggota majelis.

Jadi sangatlah jelas bahwa BPSK dapat dijadikan sarana oleh konsumen untuk menyelesaikan sengketa terhadap pelanggaran haknya. Karena penyelesaian sengketa konsumen sudah diatur dalam pasal 45 Undang- Undang No, 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu :

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- 3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- 4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Dari ketentuan tersebut diatas dapat diketahui bahwa berdasarkan UU No 8 tahun 1999, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Untuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan di bagi lagi menjadi dua yaitu penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha seperti yang termuat pada pasal 45 ayat (1) UU No. 8 tahun 1999 yang dimaksud Badan Penyelesaian Sengketa Konsume (BPSK) atau penyelesaian sengketa diluar pengadilan dalam bentuk yang lainnya.

Tugas dan wewenang BPSK seperti yang termuat pada pasal 52 UU No 8 tahun 1999 yaitu :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Selain tugas utama BPSK penyelesaian sengketa dengan ketiga bentuk alternatif diatas, wewenang BPSK yang tidak kalah penting adalah dapat menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang terbukti melanggar peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan kuisisioner yang penulis edarkan kepada responden mengenai pernah melapor ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tentang sengketa hak? untuk itu jawaban responden dapat kita lihat di bawah ini :

Tabel III.6

Jawaban responden tentang pernah melapor ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tentang sengketa hak

| No | Jawaban responden | jumlah | Persentase (%) |
|----|-------------------|--------|----------------|
| 1 | Pernah | 0 | 0 % |
| 2 | Tidak Pernah | 10 | 100 % |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Dapat dilihat bahwa semua responden tidak pernah melaporkan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tentang perselisihan hak antara konsumen dan pelaku usaha. Hal ini bisa jadi disebabkan atas ketidak tahuannya mereka tentang keberadaan BPSK itu sendiri dikarenakan BPSK yang tidak pernah memberikan sosialisasinya kepada masyarakat.

UUPK ini akan lebih efektif apabila ditegakkan dan dilaksanakan, dalam prakteknya, penulis menemukan masih banyak masyarakat yang tidak memahami dan mengerti akan adanya UUPK tersebut. Sehingga banyak pelaku usaha yang masih membuat Perjanjian baku tanpa dasar dan konsekuensi hukumnya. Sedangkan konsumen sendiri belum mengetahui hak dan kewajibannya dalam hal ini berkaitan dengan Jasa Pengiriman Barang. Seharusnya pemerintah harus lebih giat dalam melakukan sosialisasi UUPK ini agar masyarakat memiliki kesadaran hukum yang lebih baik, sehingga aturan tersebut berjalan efektif.

B. Bentuk Tanggung Jawab Jasa Ekspedisi PT Indah Yatama Terhadap Kerugian Konsumen.

Mengenai pertanggung jawaban pelaku usaha, diatur didalam pasal 19 UU No.8 Tahun 1999 yang menyebutkan bahwa :

1. Pelaku usaha bertanggung-jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran air dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud di pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pelaksanaan pengangkutan barang dalam PT. Indah Yatama Pekanbaru tidak selalu berjalan lancar. Berdasarkan hasil wawancara antara peneliti dengan kepala operasional PT. Indah Yatama Pekanbaru, dalam pelaksanaan pengangkutannya apabila terjadi kendala dalam proses pengiriman itu terjadi karena beberapa kemungkinan, yakni barang tidak sampai di tempat tujuan atau hilang, barang kiriman sampai di tempat tujuan tetapi rusak sebagian atau seluruhnya, barang sampai tapi terlambat datang, barang salah kirim yang biasanya disebabkan oleh kesalahan dari pihak pengangkut seperti salah menempelkan resi, salah dari pengirim tentang pemberian alamat, resi tertukar atau terjadi kesalahan dalam memberi kode tujuan, serta barang tidak ada atau hilang yang mungkin bukan kesalahan dari pengangkut atau human error misalnya kecelakaan yang terjadi ketika proses pengiriman barang (force majeure).¹⁵⁴

Jika hal tersebut diatas terjadi maka pihak PT. Indah Yatama Pekanbaru seharusnya bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim atau konsumen, baik kerugian yang disebabkan oleh kelalaian pengangkut maupun karena keadaan memaksa (force majeure).

¹⁵⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Mulyadi pada tgl 24 Agustus 2019.

Berdasarkan kuisioner yang penulis edarkan kepada responden mengenai pernah mengalami kehilangan atau kerusakan barang selama mengirim barang di PT Indah Yatama? untuk itu jawaban responden dapat kita lihat di bawah ini :

Tabel III.7

Jawaban responden tentang pernah mengalami kehilangan atau kerusakan barang selama mengirim barang di PT Indah Yatama

| No | Jawaban responden | jumlah | Persentase (%) |
|----|-------------------|--------|----------------|
| 1 | Pernah | 3 | 30 % |
| 2 | Tidak Pernah | 7 | 70 % |
| | Jumlah | 100 | 100 % |

Dapat dilihat bahwa ada sebahagian kecil responden yang pernah mengalami kerusakan atau kehilangan barangnya pada saat proses pengiriman barang melalui jasa pengiriman PT Indah Yatama.

Berkaitan dengan kerugian yang dialami oleh pengirim, berdasarkan data yang diambil oleh peneliti dapat diketahui bahwa yang dilakukan oleh pengirim adalah melakukan complain kepada pihak Jasa pengiriman barang untuk di minta pertanggung jawabannya.

Pasal 4 huruf h UUPK dinyatakan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Hak-hak konsumen yang telah dituliskan dalam UUPK merupakan wujud perlindungan yang diberikan oleh pemerintah sebagai landasan hukum yang kuat untuk pelaku usaha dan konsumen. Berikut ini akan dijabarkan mengenai hak-hak konsumen dalam jasa Pengiriman barang di PT. Indah Yatama Pekanbaru yang menjadi objek penelitian, antara lain:

Pertama, hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di PT. Indah Yatama Pekanbaru telah menyampaikan tentang syarat dan ketentuan pengiriman yang tercantum diresi pada awal pengiriman barang, Perusahaan telah berusaha menjelaskan persyaratan/ aturan main secara garis besarnya saja tidak secara rinci dengan alasan bahwa persyaratan dan ketentuan pengiriman yang ada di nota pembayaran sangat banyak dan akan memakan waktu yang sangat lama sedangkan konsumen banyak yang antri. Jika pelaku usaha dengan atau tanpa sadar melakukan ketidaksesuaian antara perjanjian yang dibuat dengan penerapan lapangan maka hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan tidak terpenuhi.

Berdasarkan kuisisioner yang penulis edarkan kepada responden apakah bapak /ibu pada saat mengirim barang pernah mendapat penjelasan persyaratan pengiriman oleh CS / kurir, untuk itu jawaban responden dapat kita lihat di bawah ini :

Tabel III.8

Jawaban responden tentang penjelasan yang di berikan oleh CS/kurir

| No | Jawaban responden | jumlah | Persentase (%) |
|--------|-------------------|--------|----------------|
| 1 | Pernah | 5 | 50 % |
| 2 | Tidak pernah | 5 | 50 % |
| Jumlah | | 100 | 100 % |

Dari kuisisioner yang penulis edarkan, dapat dilihat bahwa hanya sebahagian dari konsumen yang pernah mendapat penjelasan dan ada yang tidak.

Kedua, hak untuk memilih dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di PT. Indah Yatama Pekanbaru, harga rata-rata Pengiriman barang sesuai dengan via yang dipilih oleh konsumen. Barang yang berharga wajib diasuransikan, meskipun pada awalnya pihak Pengiriman barang menjanjikan barang akan datang tepat waktu namun menurut pihak Perusahaan jika ada keadaan di luar kemampuan manusia sebelumnya seperti bencana alam, dan lain lain, maka pihak Perusahaan tidak menjamin barang akan tiba dengan tepat waktu. Ketika melihat kembali klausula yang tercantum pada nota, terjadi ketidaksesuaian antara penerapan klausula dalam nota dengan praktek di lapangan. Sehingga dalam hal ini pelaku usaha mengabaikan kepentingan konsumen dengan tidak terpenuhinya hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diberikan.

Berdasarkan kuisioner yang penulis edarkan kepada responden apakah barang yang bapak /ibu kirimkan sesuai dengan waktu / leadtime yang dijanjikan oleh CS / kurir, untuk itu jawaban responden dapat kita lihat di bawah ini :

Tabel III.9

Jawaban responden tentang leadtime pengiriman barang

| No | Jawaban responden | jumlah | Persentase (%) |
|--------|-------------------|--------|----------------|
| 1 | Sesuai | 5 | 50 % |
| 2 | Tidak sesuai | 5 | 50 % |
| Jumlah | | 100 | 100 % |

Dari kuisioner yang penulis edarkan, dapat dilihat bahwa sebahagian responden menyatakan pengiriman melalui Indah Yatama sesuai dengan leadtime yang dijanjikan dan sebahagian lagi dari konsumen menyatakan tidak sesuai.

Hasil wawancara penulis dengan kepala operasional menanyakan mengapa hal demikian bisa terjadi jawaban beliau menyatakan ada sebahagian daerah yang pengantaran cabang tujuan overload, barang yang misrote/ salah tujuan, kesalahan pemberian alamat penerima, tidak lengkapnya informasi kontak penerima (hp penerima dan pengirim yang tidak aktif), alamat yang tidak jelas. Hari-hari besar, force majeure (banjir, kecelakaan).

Ketiga, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Berdasarkan hasil penelitian di PT. Indah Yatama Pekanbaru semuanya mencantumkan informasi tentang produk yang

ditawarkan oleh Perusahaan di dalam nota pembayaran di halaman belakang, jadi konsumen dapat membacanya dan memilih produk sesuai dengan kebutuhan.

Keempat, Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Dalam penelitian PT. Indah Yatama Pekanbaru menerima komplain dari konsumen terkait masalah Pengiriman seperti barang tidak sampai tepat waktu sampai barang tidak diterima oleh konsumen, tetapi masalah konsumen bertanya seputar hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan produk jasa pihak Perusahaan hanya menjawab garis besarnya saja dan tidak dijelaskan secara detail karena dari pihak Perusahaan konsumen dapat membacanya sendiri di dalam nota pembayaran yang terletak dibelakang, jadi konsumen hanya mendapat informasi hanya sebatas inti tentang jasa Pengiriman barang.

Kelima, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis di PT. Indah Yatama Pekanbaru, Perusahaan sudah memahami akibat hukumnya jika melanggar dari suatu perjanjian, hal itu dijelaskan pada saat penulis melakukan wawancara bahwa pihak Ekspedisi /jasa pengiriman akan menerima komplain dari konsumen jika kesalahan murni dari pihak jasa Pengiriman/ekspedisi barang dan komplain itu dilakukan dengan menyelesaikan secara musyawarah di mana konsumen itu melakukan Pengiriman barang jika dengan musyawarah di tempat pengiriman tidak bisa diselesaikan, maka konsumen dapat melakukan komplain di cabang utama dan dicabang utama terdapat bagian yang menangani kasus dari jasa Pengiriman barang Perusahaan

tersebut. Meskipun tidak dicantumkan dalam perjanjian baku mengenai advokasi konsumen dalam nota pembayaran, itu merupakan suatu upaya pelepasan tanggung jawab pelaku usaha dengan dikesampingkannya hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara perundang-undangan yang berlaku.

Keenam, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Berdasarkan penelitian penulis, Jasa Pengeriminan barang oleh PT. Indah Yatama Pekanbaru belum bisa memberikan pendidikan konsumen tersebut meskipun dalam bentuk informasi sebagai bentuk pendidikan konsumen. Hal itu ditunjukkan dengan tidak adanya kepastian kapan barang sampai meskipun pada nota pembayaran sudah tertulis estimasi barang sampai, tetapi sebagai pelaku usaha tidak bisa memastikan barang tersebut sampai pada waktu yang telah ditentukan. Dan dari pihak Perusahaan mengatakan jika barang belum sampai pada waktu yang telah ditentukan, kemungkinan ada hal yang tidak dapat diprediksi sebelumnya seperti bencana alam.

Ketujuh, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Berdasarkan penelitian dari PT. Indah Yatama Pekanbaru, pihak Perusahaan tidak membeda-bedakan konsumen satu dengan konsumen yang lainnya dari warna kulit, rasa, budaya semua konsumen dilayani sama dan dengan pelayananan yang baik dan maksimal.

Kedepalan, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Berdasarkan penelitian di PT. Indah

Yatama Pekanbaru, upaya penggantian ganti kerugian sudah tercantum dalam nota pembayaran (resi) namun pelaku usaha mengupayakan penyelesaian dengan cara kekeluargaan sehingga konsumen terpaksa menerima hal tersebut.

Kesembilan, hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Selain hak-hak yang ada dalam UUPK, dalam Undang-Undang lain juga diatur hak konsumen, hak konsumen atas lingkungan hidup yang baik dan sehat diatur dalam undang-undang nomor 32 tahun 1999 tentang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup. Lingkungan hidup yang baik dan sehat berarti luas, dan setiap makhluk hidup adalah konsumen atas lingkungan hidupnya. Sehingga pelaku usaha wajib melindungi lingkungan hidup supaya tidak tercemar, sesuai dengan UU nomor 32 tahun 2009 yang berbunyi “Setiap orang berkewajiban memelihara kelestarian fungsi lingkungan hidup serta mengendalikan pencemaran dan/atau kerusakan lingkungan hidup”, dimana hal tersebut merupakan hak yang wajib diterima konsumen.

Adapun bentuk pertanggungjawaban pihak PT. Indah Yatama akibat kehilangan, kerusakan barang kiriman (paket/dokumen) milik konsumen, disamakan untuk segala jenis via layanan, dikarenakan barang kiriman tersebut ada yang bisa di nilai serta ada yang sulit dinilai secara ekonomi maka PT. Indah Yatama Pekanbaru membuat suatu sistem dalam proses pengantiannya yang tidak diasuransikan yaitu berupa 10 kali biaya pengiriman barang atau tidak melebihi nominal Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah).

Namun berbeda jika barang kiriman tersebut diasuransikan, untuk dokumen yang diasuransikan pengirim harus membayar premi asuransi dan

memberikan copy dokumen terkait maka biaya penggantian sesuai nilai pertanggungjawabannya.

Tanggung jawab PT. Indah Yatama Pekanbaru sebagai pengangkut dimulai sejak diterimanya barang yang akan diangkut sampai diserahkan barang kepada penerima barang. Setiap kerugian yang diderita pengirim, yang ditimbulkan dalam pengangkutan barang dianggap sebagai akibat dari kesalahan atau kelalaian dari pihak pengangkut, yang mana memberikan hak kepada pengirim untuk menuntut ganti rugi kepada pihak pengangkut dan mewajibkan pengangkut untuk bertanggung jawab atas setiap kerugian yang diderita oleh pengirim. Namun, pihak pengangkut dapat menolak untuk bertanggung jawab apabila kerugian yang terjadi timbul akibat konsumen yang tidak memberitahukan secara jujur isi dari barang yang hendak dikirim dan kesalahan penulisan alamat tujuan oleh pengirim.

Berdasarkan kuisisioner yang penulis edarkan kepada responden apakah bapak /ibu pernah mendapat ganti rugi dari hilang atau rusak nya barang kiriman yang dikirim melalui PT Indah Yatama, untuk itu jawaban responden dapat kita lihat di bawah ini :

Tabel III.10

Jawaban responden tentang ganti rugi barang hilang/rusak

| No | Jawaban responden | jumlah | Persentase (%) |
|----|-------------------|--------|----------------|
| 1 | Pernah | 3 | 30 % |
| 2 | Tidak pernah | 7 | 70 % |
| | jumlah | 100 | 100 % |

Dari kuisisioner yang penulis edarkan, dapat dilihat bahwa ada sebahagian kecil responden yang pernah mengajukan klaim terhadap kehilangan/ kerusakan barang kirimannya yang dilakukan penggantian oleh pihak jasa pengiriman barang.

Hasil wawancara penulis dengan pihak jasa pengiriman bahwa bentuk tanggung jawab PT Indah Yatama Pekanbaru jika terdapat barang yang hilang atau rusak adalah melakukan ganti kerugian yang besarnya ganti kerugiannya sesuai dengan yang tertera di belakang resi yaitu 10 kali biaya pengiriman barang atau tidak melebihi nominal Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah), dan penyelesaiannya dilakukan secara musyawarah.¹⁵⁵



¹⁵⁵ Hasil wawancara dengan bapak Mulyadi tanggal 24 Agustus 2019.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pada perjanjian pengiriman barang oleh PT. Indah Yatama Pekanbaru terdapat beberapa klausula yang memenuhi unsur-unsur Pasal 18 UUPK yang mengatur tentang pencantuman klausula baku, baik dari sisi substantif maupun teknisnya. Setidaknya penulis menemukan 7 (tujuh) klausula pada pedoman dan syarat pengiriman barang oleh PT. Indah Yatama Pekanbaru yang memenuhi unsur-unsur batasan substantif UUPK, terutama mengenai pengalihan tanggung jawab dan/atau pengaturan tunduknya konsumen akan suatu aturan baru. Ketujuh klausula itu adalah:
 - a. Mengenai pengalihan tanggung jawab, yang terdapat pada pasal 3, pasal 4, pasal 7 dan, pasal 8 syarat dan ketentuan pengiriman barang;
 - b. Mengenai pemberian hak kepada pelaku usaha untuk menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen, yang terdapat pada pasal 2 dan 14 syarat dan ketentuan pengiriman barang;
 - c. Mengenai tunduknya konsumen akan suatu aturan baru yang terdapat pada pasal 9 syarat dan ketentuan pengiriman barang;

Sementara dari sisi teknis, penulis melihat bahwa penggunaan huruf-huruf pada klausula baku yang digunakan terlalu kecil untuk dapat dibaca dengan mudah, dan penempatan klausula-klausula tersebut juga kurang mudah terlihat, karena ditempatkan di balik *consignment note* pengiriman barang.

2. Berdasarkan Pasal 18 ayat (3) UUPK, akibat hukum dari klausula baku yang memenuhi unsur-unsur Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) adalah batal demi hukum. Selain itu, berdasarkan Pasal 18 ayat (4) UUPK, pelaku usaha juga wajib menyesuaikan klausula baku yang memenuhi unsur-unsur tersebut sesuai dengan ketentuan di UUPK. Oleh karena itu secara substantif terdapat klausula-klausula yang batal demi hukum dan perlu disesuaikan dengan ketentuan di UUPK, dan secara teknis, menurut penulis seluruh klausula-klausula tersebut batal demi hukum dan harus dilakukan penyesuaian sesuai dengan ketentuan pada UUPK.

B. Saran

1. Pelaku usaha dalam hal ini perusahaan jasa ekspedisi, seharusnya tidak hanya mencari keuntungan, namun harus juga memperhatikan hak-hak konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha agar menyesuaikan klausula-klausula eksonerasi dalam perjanjian baku dengan ketentuan yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Konsumen diharapkan harus lebih memperhatikan hak-haknya sebagai konsumen apabila dirassa merugikan, maka konsumen tidak perlu ragu dan takut untuk menuntut dan melaporkan pelaku usaha agar mendapatkan ganti rugi yang sesuai dengan kerugian yang dialami.
3. Pemerintah harus dapat lebih mengoptimalkan perannya dalam upaya pendidikan dan sosialisasi ke masyarakat mengenai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sehingga masyarakat baik konsumen maupun pelaku usaha sadar akan masing-masing hak dan tanggung jawabnya.



DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, FH Unlam Press, Banjarmasin, 2008.
- Abdul Kadir Muhammad, (1) *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1982.
- _____(2), *Hukum Perusahaan Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- _____(3), *Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999.
- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008
- Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2010.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Az. Nasution, (1), *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006.
- _____(2), *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum pada Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2003.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- David, *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen*, PT. Timpani Agung, Jakarta, 2007
- Elsi Advendi, *Hukum Dalam Ekonomi*, PT Grasindo, Jakarta, 2007.
- Em Zul Fajri dan Rati Aprilia Senja, *Kamus lengkap Bahasa Indonesia*, Difa Publiser Jakarta, 2004.

- Fajar Sugianto, *Perancangan & Analisis Kontrak*, R.A. De Rozarie, Surabaya, 2017.
- Faturrahman Djamil, *Hukum Perjanjian Syariah dalam Kompilasi Hukum Perikatan oleh Mariam Darus Badruzaman*, et al., cet. 1, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001
- Felix O Subagjo, *Perkembangan Asas-asas Hukum Kontrak dalam Praktek Bisnis*, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Jakarta 1994.
- Ghufroon A. Mas'adi, *Fiqh Muamalah Kontekstual*, cet. 1, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.
- Hasim Purba, *Hukum Pengangkutan di Laut*, Pustaka Bangsa Press: Medan, 2005.
- Hasnil Basri, *Hukum Pengangkutan*, Kelompok Studi Hukum Fakultas Hukum USU, Medan, 2002.
- Hartono & Sunaryati, *Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional*, Alumni, Bandung, 1991.
- Hasanuddin Rahman, *Contract Drafting Seri Keterampilan Merancang Kontrak Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- H. M. N. Purwosutjipto, *Pengantar Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan*, Djambatan, Jakarta, 1981
- Huala Adole, *Dasar-dasar Hukum Kontrak Internasional*, PT Refika Aditama, Bandung, 2010.
- Ibrahim Johannes, *Pengimpasan Pinjaman (Kompensasi) dan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Perjanjian Kredit Bank*, Utomo, Bandung, 2002.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- J. Beatson, *Anson's Law of Contract*, Oxford University Press, Oxford, 2002.
- John M Echols & Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, PT. Gramedia, Jakarta, 2005.
- J. Satrio, (1) *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian Buku I*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995.

- ____(2), *Hukum Jaminan*, hak –hak Jaminan Kebendaan, PT Citra Aditya Bakti Bandung, 1993.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Khairandy Ridwan., *Iktikad Baik dalam Kebebasan Berkontrak*, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2003.
- Kurnia Warman, *Hukum Agraria Dalam Masyarakat, Majemuk Dinamika Interaksi Hukum Adat dan Hukum di Sumatera Barat*, Kerjasama HuMa, Van Vollenhoven Institute, Jakarta, 2010.
- Lili Rasjidi dan I.B Wysa Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Remaja Rusdakarya, Bandung, 1993.
- Mariam Darus Badruzaman (1), *Perjanjian Baku (Standard), Perkembangannya di Indonesia*, Alumni, Bandung, 1980.
- ____ (2), *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- ____ (3), *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994.
- ____ (4), *Perlindungan terhadap konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (standar)”, dalam Badan Pembinaan Hukum Nasional, Simposium Aspek-aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*, Binacipta, Bandung, 1986
- Muljadi, Kartini. dan Gunawan Widjaja., *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Munir Fuady, (1) *Pengantar Hukum Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002.
- ____ (2), *Arbitrase Nasional; Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis, Cetakan Pertama*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum (Seri Pengayaan Hukum Perikatan)*, Mandar Maju, Bandung, 2012
- M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986.
- Patrik Purwahid, *Dasar-dasar Hukum Perikatan*, Mandar Maju, Bandung, 1994.

- P.S Atijah (1), *An Introduction to the Law of Contract, 4thEd*, Oxford University Press Inc, New York, 1996.
- ____ (2), *Promises, Morals and Law*, Clarendon Press, Oxford, 1981.
- Wirjono Prodjodikoro, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, PT. Bale, Bandung, 1983
- Rahman, Hasanudin. *Legal Drafting*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000
- Salim. H. S.(1), *Hukum Kontrak, Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006.
- ____(2), *Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya*, Bina Cipta, Bandung, 1987.
- Setiawan, R., *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Bina Cipta, Bandung, 1987.
- ____(2), *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Sudikno Mertokusumo, (1), *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1986.
- ____ (2), *Bab-bab tentang Penemuan Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1993.
- ____ (3), *Ilmu Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 2000.
- N. H. T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, 2005.
- R. Soeroso, *Perjanjian di bawah Tangan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010.
- Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia (UI) Press, Jakarta, 1986.
- Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, *Hukum Jaminan di Indonesia Pokok-Pokok Hukum Jaminan dan Jaminan Perorangan*, Liberty, Yogyakarta, 1980.
- Sri Gambir Melati Hatta, *Beli Sewa Sebagai Perjanjian Tak Bernama: Pandangan Masyarakat dan sikap Mahkamah Agung Indonesia*, Alumni, Bandung, 2000.

Suharnoko, *Hukum Perjanjian (Teori dan Analisa Kasus)*, Edisi 1 Cetakan ke-4, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2004.

Suharnoko dan Endah Hartati, *Doktrin Subrogasi, Novasi dan Cessie*, Edisi 1 Cet. 3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2005

Subekti, R (1), *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, 2005.

____(2), *Pokok-pokok Hukum Perdata*, PT. Intermasa, Jakarta, 2001.

____(3), *Bunga Rampai Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung, Jakarta, 1992.

____(4), *Hukum Pembuktian*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 2001

Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Institut Banking Indonesia, Jakarta 1993.

Sution Usman Adji, Joko Prakoso dan Hari Pramono, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2007.

Syahmin AK, *Hukum Kontrak Internasional*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2006.

Tuti Astuti, *Tanggung Jawab Perdata dalam Investasi Menurut Prespektif Hukum Perdata*, Jurnal Hukum Bisnis, Volume 25, No.1, 2006

Widjaya, I. G. Rai, *Merancang Suatu Kontrak (Contract Drafting) dan Praktik*, Megapoin, Jakarta, 2003.

Yan Pramadya Puspa, *Kamus Hukum Edisi Lengkap*, Aneka Ilmu, Semarang, 1977.

Peraturan Perundang-undangan

Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821.

____ (2), Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

____ (3), Undang-Undang KUH Perdata / Burgerlijk Wetboek.

____ (4), Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Internet

[http://www.snapdrive.net/pelaku kegiatan ekonomi](http://www.snapdrive.net/pelaku%20kegiatan%20ekonomi)

[http://www.direktorat perlindungan konsumen.htm](http://www.direktorat.perlindungan.konsumen.htm)

<http://www.eprints.ums.ac.id>

<http://www.dantylisfawati@yahoo.co.id/> Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Standart dan Perlindungan Hukum bagi Konsumen

<http://pecanduhukum.blogspot.co.id/2009/03/perjanjianstandar-dan-klausula>

[http://komnaslkipusat.blogspot.co.id/2013/06/memahami-perjanjian-baku.](http://komnaslkipusat.blogspot.co.id/2013/06/memahami-perjanjian-baku)

<http://kamus.kapanlagi.com/contain> *Print Out*

