

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA
TIKET ELEKTRONIK PENERBANGAN AIR ASIA MENURUT
KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PERDATA DAN UNDANG-
UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

MAGDALENA MARISA INDRANI

N.P.M. 0599231335



UNIVERSITAS INDONESIA

FAKULTAS HUKUM PROGRAM

STUDI ILMU HUKUM

KEKHUSUSAN I

DEPOK

DESEMBER 2009

HALAMAN PERNYATAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Magdalena Marisa Indrani

NPM : 0599231335

Tanda Tangan :

Tanggal : 30 Desember 2009

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Magdalena Marisa Indrani
NPM : 0599231335
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Pada Tiket Elektronik Penerbangan Air Asia Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Bpk Suharnoko S.H., M.LI. (.....)
Pembimbing : Ibu Henny Marlyna S.H., M.H., M.LI. (.....)
Penguji : Ibu Surini Ahlan Sjarif S.H., M.H. (.....)
Penguji : Ibu Heri Tjandrasari S.H., M.H. (.....)
Penguji : Bpk Ranggalawe S.H. M.H. (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 30 Desember 2009

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Saya menyadari bahwa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sejak masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah berarti bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

- 1) Bapak Suharnoko S.H., M.LI. dan Ibu Henny Marlyna S.H., M.H., M.LI., selaku dosen Pembimbing Skripsi I dan II yang telah menyediakan waktu, tenaga serta pikiran; Ibu Siti Hawa Nuraja S.H. selaku dosen Pembimbing Akademis; seluruh dosen dan staff akademik di Fakultas Hukum Universitas Indonesia;
- 2) Orang tua (Bapak Wiardi S.H. dan Ibu Miryam Magdalena Indrani S.H.); Bapak Benny Efran S.H. dan staff kantor; suami (Susantio); anak-anak (Adhika dan Marissa); saudara (Dian, Dita dan Karen) atas dukungan moral dan doa serta bantuan pemikiran yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Indonesia;

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Pengasih berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu saya. Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pembacanya.

Depok, 30 Desember 2009

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Magdalena Marisa Indrani
NPM : 0599231335
Program Studi : Ilmu Hukum
Kekhususan : I (Hukum tentang Hubungan Sesama Anggota Masyarakat)
Fakultas : Hukum
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :
Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Pada Tiket Elektronik Penerbangan Air Asia Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 30 Desember 2009

Yang menyatakan

(Magdalena Marisa Indrani)

ABSTRAK

Nama : Magdalena Marisa Indrani
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul : Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Pada Tiket Elektronik Penerbangan Air Asia Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Beberapa tahun terakhir, transaksi perdagangan elektronik (*e-commerce*) menunjukkan perkembangan yang pesat. Salah satu bidang usaha yang berkembang pesat dan juga memanfaatkan kemajuan media elektronik adalah pengangkutan udara. Jasa angkutan udara menerapkan layanan pembelian tiket lewat internet dan menggunakan klausula baku pada perjanjian pembelian tiket tersebut demi efisiensi waktu, tenaga dan biaya sehingga mempermudah dan memperlancar usaha. Maskapai Air Asia selaku maskapai penerbangan pertama di Asia yang memperkenalkan layanan pembelian tiket lewat internet juga mencantumkan klausula baku pada Syarat-Syarat dan Ketentuan-Ketentuan tiket elektronik penerbangan. Pada prinsipnya, perjanjian dengan klausula baku tersebut tunduk pada ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Buku Ketiga Kitab Undang-undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata kunci: Klausula Baku, Konsumen, Transaksi Perdagangan Elektronik.

ABSTRACT

Name : Magdalena Marisa Indrani
Study Program : Law
Title : Legal Overview Toward Standard Contract in the
Eletronic Tiket of Air Asia Airline According To
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata and Undang-
Undang Perlindungan Konsumen

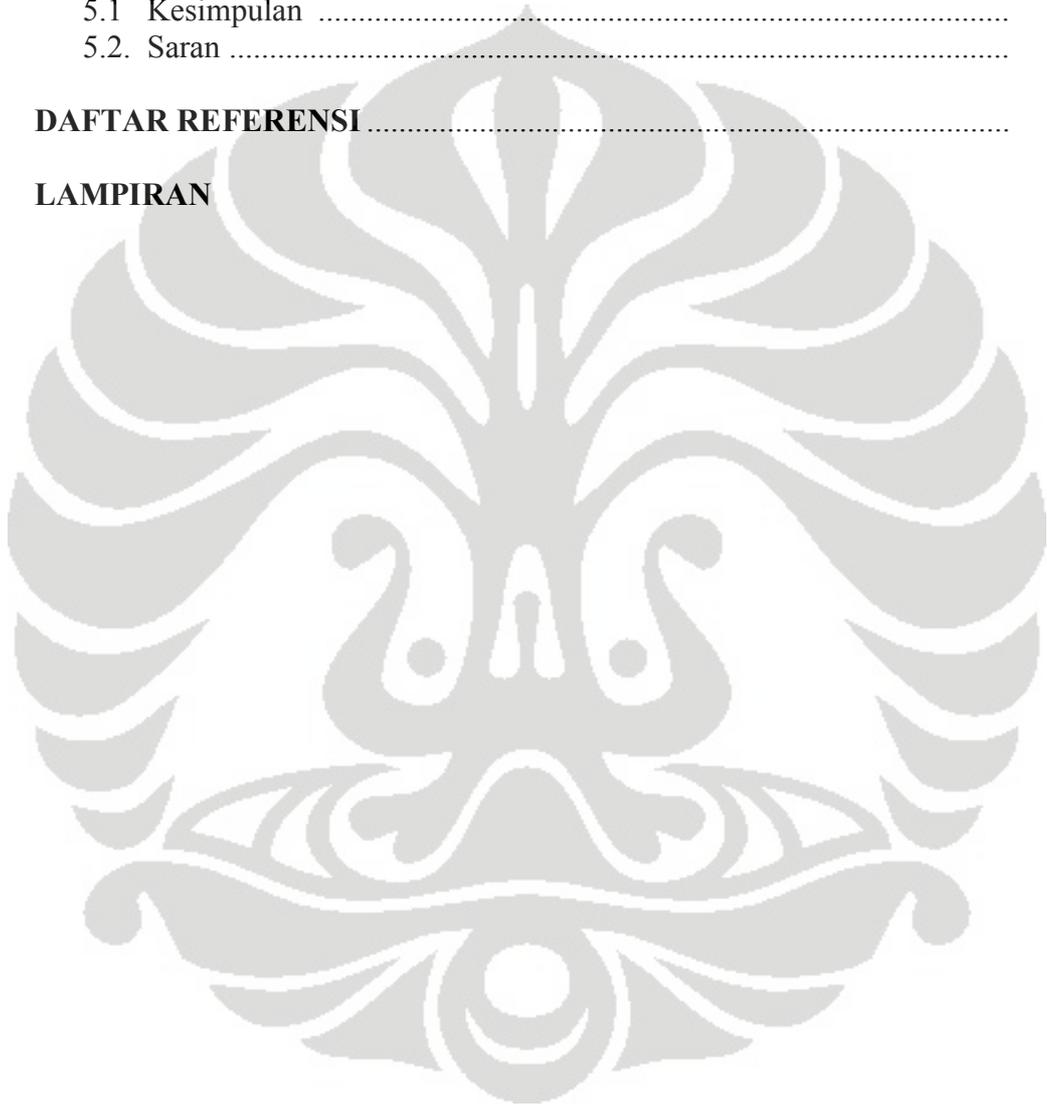
In the last few years, e-commerce transaction has shown rapid growth. One of business' sectors that has shown rapid growth and also used the development in electronic media is airline industry. Airline services also implement on line ticket booking via internet and use standard contract in the on line contract in consideration of time, effort and cost efficiency so that business becomes easier and more practical. Air Asia Airline as the first air carrier in Asia that introduced the on line ticket booking via internet also has used standard contract in the terms and conditions of the electronic ticket. Principally, the standard contract must comply with the provisions in The Third Book of Kitab Undang-Undang Hukum Perdata and Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Key Word: Standard Contract, Consumer, E-Commerce Transaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Permasalahan	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Definisi Operasional	5
1.5 Metode Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
2. TINJAUAN KLAUSULA BAKU MENURUT KUH PERDATA DAN UUPK	9
2.1 Tinjauan Umum Tentang Klausula Baku	9
2.1.1 Latar Belakang Klausula Baku	9
2.1.2 Pengertian Klausula Baku	10
2.1.3 Ciri-ciri Perjanjian dengan Klausula Baku	11
2.1.4 Bentuk Klausula Baku	11
2.1.5 Penempatan Klausula Baku	12
2.1.6 Keabsahan Perjanjian dengan Klausula Baku	13
2.2 Tinjauan Klausula Baku menurut KUH Perdata	14
2.3 Tinjauan Klausula Baku Menurut UUPK	17
3. TINJAUAN KLAUSULA BAKU PADA PERJANJIAN E-COMMERCE	22
3.1 Pengertian E-Commerce	22
3.2 Transaksi E-Commerce	24
3.3 Klausula Baku Pada Perjanjian E-Commerce	31
4. ANALISIS TERHADAP ISI KLAUSULA BAKU YANG TERDAPAT PADA TIKET ELEKTRONIK PENERBANGAN AIR ASIA	33
4.1 Sekilas Tentang Maskapai Penerbangan Air Asia	33
4.2 Bentuk dan Isi Perjanjian Pada Tiket Elektronik Penerbangan Air Asia	34
4.3 Analisis Klausula Baku Yang Terdapat Pada Tiket Elektronik Penerbangan Air Asia	42
4.3.1 Analisis Klausula Baku Tiket Elektronik Penerbangan Air Asia Menurut KUH Perdata	42

4.3.2. Analisis Klausula Baku Tiket Elektronik Penerbangan..... Air Asia Menurut UUPK.....	44
4.3.3. Tiket Elektronik Penerbangan Air Asia dalam Kaitannya..... dengan Perjanjian E-Commerce.....	49
4.4 Akibat Hukum dari Klausula Baku Tiket Elektronik Penerbangan.. Air Asia	46
5. PENUTUP	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2. Saran	48
DAFTAR REFERENSI	49
LAMPIRAN	



B A B 1

P E N D A H U L U A N

1.1. Latar Belakang

Salah satu produk inovasi teknologi telekomunikasi adalah internet (*interconnection networking*) yaitu "suatu koneksi antar jaringan komputer."¹ Aplikasi internet saat ini telah memasuki "berbagai segmen aktivitas manusia, baik dalam sektor politik, sosial, budaya, maupun ekonomi dan bisnis."²

Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media ini, melainkan juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perdagangan yang sekarang di Indonesia telah dimanfaatkan penggunaannya oleh beberapa perusahaan, yaitu *electronic commerce* atau lebih dikenal sebagai *e-commerce*. *E-commerce* pada dasarnya merupakan suatu bentuk transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli dengan menggunakan media internet.

Akhir-akhir ini telah banyak bermunculan berbagai *commercial website* dan berbagai portal di internet di Indonesia yang menawarkan berbagai barang dan jasa kepada masyarakat atau para konsumen. "Hal tersebut bahkan sudah muncul ketika Indonesia belum memiliki undang-undang tentang internet yang antara lain mengatur transaksi-transaksi *e-commerce*."³

Dalam praktek, Undang-undang yang dikaitkan dengan transaksi perdagangan elektronik (*e-commerce*) adalah Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UUIE) yang telah disahkan oleh pemerintah beberapa waktu lalu dan Undang-undang

¹ "Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce," <<http://www.solusihukum.com/artikel/artikel31.php>>, diakses tanggal 26 Februari 2007.

² *Ibid.*

³ "Telekomunikasi & Teknologi *E-commerce*," <<http://hukumonline.com/klinikdetail.asp?id=5517>>, diakses tanggal 2 Maret 2007.

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yang dapat dipakai untuk melindungi pihak pembeli (konsumen).

“Teknologi internet mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam dunia perdagangan. Perbincangan mengenai *e-commerce* tampaknya tidak ada hentinya di Indonesia.”⁴ Beberapa tahun terakhir, perkembangan bisnis melalui internet ini semakin diminati dan cenderung meningkat. Masyarakat makin mengenal dan terbiasa dengan beragam transaksi *e-commerce*. Berbelanja atau melakukan transaksi perdagangan melalui internet sangat berbeda dengan berbelanja atau melakukan transaksi perdagangan di dunia nyata. *E-commerce* memungkinkan kita bertransaksi dengan cepat dan biaya yang murah tanpa melalui proses yang berbelit-belit, di mana pihak pembeli cukup mengakses internet ke *website* penjual yang mengiklankan barang atau jasanya di internet, yang kemudian pihak pembeli cukup mempelajari ketentuan-ketentuan yang disyaratkan oleh pihak penjual.

Keberadaan *e-commerce* merupakan alternatif bisnis yang cukup menjanjikan untuk diterapkan pada saat ini, karena *e-commerce* memberikan banyak kemudahan bagi kedua belah pihak, baik pihak penjual maupun pihak pembeli didalam melakukan transaksi perdagangan, meskipun para pihak berada di dua benua berbeda sekalipun. *E-commerce* memungkinkan setiap transaksi tidak memerlukan pertemuan tatap muka fisik secara langsung dalam tahapan transaksi, oleh karena itu jaringan internet ini dapat menembus batas geografis dan teritorial termasuk yurisdiksi hukum.

E-commerce pada dasarnya merupakan dampak dari berkembangnya teknologi informasi dan telekomunikasi. *E-commerce* secara signifikan telah mengubah cara manusia melakukan interaksi dengan lingkungannya, yang dalam hal ini terkait dengan mekanisme dagang. Semakin meningkatnya dunia perdagangan yang mempergunakan internet dalam melakukan aktivitas sehari-hari secara tidak langsung menciptakan sebuah dunia baru yang kerap diistilahkan sebagai dunia maya. Berbeda dengan dunia nyata, dunia maya memiliki

⁴ “Hubungan Hukum Antara Pelaku *E-Commerce* Harus Diperjelas,” <<http://free.vlsm.org/v17/com/ictwatch/paper/paper027.htm>>, diakses tanggal 2 Maret 2007.

karakteristik yang unik. Karakteristik unik tersebut memperlihatkan bahwa seorang manusia dapat dengan mudah berinteraksi dengan siapa saja di dunia ini sejauh yang bersangkutan terhubung ke internet. Hilangnya batas dunia yang memungkinkan seseorang berkomunikasi dengan orang lain secara efisien dan efektif sehingga secara langsung dapat mengubah cara perusahaan melakukan bisnis dengan perusahaan lain atau konsumen.

E-commerce pada dasarnya merupakan model transaksi jual beli modern yang menerapkan inovasi teknologi seperti internet sebagai media transaksi. *E-commerce* merupakan model perjanjian jual beli dengan karakteristik dan aksentuasi yang berbeda dengan model transaksi jual beli konvensional, apalagi dengan daya jangkauan yang tidak hanya lokal tapi juga bersifat global. Dengan demikian selama tidak diperjanjikan lain, maka ketentuan umum tentang perikatan dan perjanjian jual beli yang diatur dalam Buku Ketiga Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUH Perdata) berlaku sebagai dasar hukum aktivitas *e-commerce* di Indonesia. Seperti umumnya yang dapat ditemui dalam transaksi jual beli konvensional, *e-commerce* pun mengenal penggunaan suatu klausula baku.

Transaksi *e-commerce* dengan dasar pertimbangan faktor efisiensi waktu, tenaga dan biaya, banyak menggunakan klausula baku atau dikenal juga sebagai perjanjian dengan syarat baku. “Perjanjian baku biasanya berupa formulir yang isi, bentuk dan cara penutupannya telah distandarisasi atau dibakukan secara sepihak oleh pelaku usaha, serta bersifat masal tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki konsumen, perjanjian tersebut tidak dapat ditawarkan atau dinegosiasikan oleh pihak lainnya (*take it or leave it*). Isi atau ketentuan yang terdapat didalam kontrak baku biasanya disebut klausula baku (*standardized clause*).”⁵

Klausula baku/perjanjian baku merupakan bagian dari suatu perjanjian yang pengaturannya terdapat dalam Buku Ketiga KUH Perdata tentang perikatan. Selain itu klausula baku karena disiapkan oleh pelaku usaha yang pada umumnya

⁵ Abdul Hakim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran* (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), hal. 96.

akan memasukkan klausula-klausula yang menguntungkannya, maka ada kemungkinan merugikan atau menempatkan pihak konsumen dalam posisi yang kurang menguntungkan sehingga pengaturannya juga terdapat dalam UUPK.

Dalam praktek, transaksi perdagangan yang sering menggunakan klausula baku atau perjanjian baku antara lain perjanjian asuransi, perbankan, perumahan, tiket transportasi darat, laut dan udara. Penulisan skripsi ini merupakan studi terhadap klausula baku pada tiket elektronik penerbangan menurut KUH Perdata dan UUPK, dimana yang menjadi obyek pembahasan adalah *e-ticket (electronic ticket)* atau tiket elektronik penerbangan maskapai Air Asia. Berbagai permasalahan hukum ditemui dalam *e-commerce* ini, termasuk mengenai hubungan hukum antar para pelakunya. Hukum harus dapat menegaskan secara pasti hubungan-hubungan hukum dari para pihak yang melakukan transaksi *e-commerce* itu. Oleh karena itu perlu dianalisa lebih lanjut apakah ketentuan hukum yang ada dalam KUH Perdata dan UUPK sudah cukup akomodatif terhadap hakekat perjanjian dengan klausula baku dalam transaksi *e-commerce*.

1.2. Pokok Permasalahan

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka pokok permasalahan dari skripsi ini adalah:

1. Bagaimana isi klausula baku yang tercantum pada tiket elektronik penerbangan Air Asia ditinjau dari KUH Perdata dan UUPK?
2. Bagaimana akibat hukum dari pencantuman klausula baku pada tiket elektronik penerbangan Air Asia terhadap hak-hak konsumen?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan skripsi ini untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis klausula baku yang digunakan dalam tiket elektronik penerbangan ditinjau dari KUH Perdata dan UUPK.
2. Mengetahui dan menjelaskan akibat hukum dari pencantuman klausula baku yang diterapkan pada tiket elektronik penerbangan terhadap hak-hak konsumen.

1.4. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Perjanjian adalah:

”Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya.”⁶

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 konsumen.”⁷

Perlindungan Konsumen adalah:

”Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.”⁸

Konsumen adalah:

”Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”⁹

Pelaku Usaha adalah:

”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

⁶ *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata [Burgerlijk Wetboek]*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cet. 28, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996), ps. 1313.

⁷ Indonesia (a), *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 tahun 1999, TLN. No. 3821, ps.1 angka 10.

⁸ Indonesia (a), *Ibid.*, ps. 1 angka 1.

⁹ Indonesia (a), *Ibid.*, ps. 1 angka 2.

berbagai bidang ekonomi.”¹⁰

E-Commerce adalah:

”Sebagai segala bentuk transaksi perdagangan/perniagaan barang atau jasa (*trade of goods and service*) dengan menggunakan media elektronik.”¹¹

E-Ticket atau Tiket Elektronik adalah:

”Tiket yang dihasilkan dari suatu metode penjualan tiket penerbangan dengan tidak mengeluarkan *Valuable Paper Document* (semacam tiket penerbangan konvensional) karena semua informasi disimpan secara elektronis dalam sistem komputer. Kepada penumpang hanya diberikan print-out tiket pada lembaran kertas yang disebut *Itinerary Receipt* (ITR).”¹²

Transaksi Elektronik adalah:

”Perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”¹³

Kontrak Elektronik adalah:

“Perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik.”¹⁴

1.5. Metode Penelitian.

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian hukum ini adalah penelitian hukum normatif yang dilakukan dengan melakukan studi dokumen dengan menelaah bahan-bahan kepustakaan dengan cara

¹⁰ Indonesia (a), *Ibid.*, ps. 1 angka 3.

¹¹ Budi Sutedjo S., “Internet Lahirkan Cara Dagang Secara Elektronik”, *Buletin Jendela Informatika* (Desember 1999): 4.

¹² <<http://www.airasia.com>>

¹³ Indonesia (b), *Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, UU No. 11 Tahun 2008, LN No. 58 tahun 2008, TLN. No. 4843, ps.1 angka 2.

¹⁴ Indonesia (b), ps. 1 angka 17.

mengumpulkan bahan hukum primer, sekunder maupun tersier.

Penelitian yang dipakai dalam rangka pengumpulan data pada penulis adalah penelitian kepustakaan dimana penulis menggunakan data-data yang berasal dari berbagai sumber antara lain:¹⁵

Data sekunder, yaitu merupakan penelitian kepustakaan dan dilaksanakan dengan menginventaris seluruh peraturan dan data yang ada kaitannya dengan obyek penulisan skripsi ini. Adapun bahan-bahan pustaka yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Bahan hukum primer, terdiri dari:
 - a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
 - b. Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen;
 - c. Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
 - d. Peraturan Pemerintah Tentang Angkutan Udara;
 - e. Peraturan perundang-undangan lain.
2. Bahan hukum sekunder, terdiri dari:
 - a. Buku-buku, artikel dan catatan yang berkaitan;
 - b. Kliping koran atau majalah dan internet.
3. Bahan hukum tertier, terdiri dari:
 - a. Kamus hukum;
 - b. Kamus bahasa Indonesia.

Dalam melakukan analisis data, penulisan skripsi ini menggunakan metode deskriptif yang bersifat kualitatif yaitu suatu metode yang berusaha untuk memaparkan data disertai analisis.

1.6. Sistematika Penulisan

Sebagai bagian terakhir dari bab pendahuluan, secara singkat isi dari keseluruhan penulisan skripsi yang berjudul "TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA TIKET ELEKTRONIK PENERBANGAN AIR ASIA MENURUT KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PERDATA DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN

¹⁵ Tim Pengajar Metode Penelitian Hukum, *Seri Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*, (Depok: FHUI, 2002), hal. 27-28.

KONSUMEN” ini terbagai dalam 5 (lima) bab dan disajikan dengan sistematika sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini terdiri dari latar belakang, pokok permasalahan, tujuan penelitian, definisi operasional, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN KLAUSULA BAKU MENURUT KUH PERDATA DAN UUPK

Bab ini akan berisikan tinjauan aspek hukum klausula baku dari sudut hukum perjanjian dan hukum perlindungan konsumen. Penulis akan membahas tentang klausula baku dan pengaturan klausula baku di Indonesia.

BAB 3 TINJAUAN KLAUSULA BAKU PADA PERJANJIAN E-COMMERCE

Bab ini akan membahas mengenai pengertian *e-commerce* dan proses transaksi *e-commerce* serta klausula baku pada perjanjian *e-commerce*.

BAB 4 ANALISIS TERHADAP ISI KLAUSULA BAKU YANG TERDAPAT PADA TIKET ELEKTRONIK PENERBANGAN AIR ASIA

Pada bab ini akan dibahas sekilas tentang maskapai penerbangan Air Asia, bentuk dan isi perjanjian pada tiket elektronik penerbangan Air Asia, dan analisis klausula-klausula baku yang tercantum pada tiket elektronik penerbangan Air Asia.

BAB 5 PENUTUP

Pada bab penutup, penulis akan merumuskan kesimpulan dan memberikan saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat dalam hubungannya dengan topik yang dibahas dalam skripsi ini.

B A B 2

TINJAUAN KLAUSULA BAKU MENURUT KUH PERDATA DAN UUPK

2.1. Tinjauan Umum tentang Klausula Baku

2.1.1. Latar Belakang Klausula Baku

“Terdapat banyak penyebutan terhadap klausula baku antara lain *standard contract* atau *standaart voorwarden*. Istilahnya beragam dalam bahasa Inggris, yaitu: *standardized agreement*, *standardized contract*, *pad contract*, *standard contract* dan *contract of adhesion*.”¹⁶ Slawson, seorang penulis dari Amerika mengatakan bahwa “*Standard form contracts probably account for more than ninety percent of all the contracts now made. Most persons have difficulty remembering the last time they contracted other than by standard form*”¹⁷ Menurut Sutan Remy Sjahdeini sudah semakin banyak digunakan perjanjian-perjanjian baku dalam transaksi-transaksi bisnis di Indonesia dewasa ini.¹⁸

Timbulnya praktek perjanjian standard tidaklah disertai dengan alasan hukum yang kuat untuk mendukungnya, melainkan semata-mata untuk menghemat waktu dan uang (alasan ekonomi) dan menghindari negosiasi yang berlarut-larut.¹⁹ Secara umum dapat dijelaskan bahwa perdagangan terjadi karena adanya suatu kesepakatan antara para pihak yang diwujudkan dalam suatu perjanjian. Dalam praktek kehidupan modern, perjanjian yang ada dibuat

¹⁶ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, (Jakarta, Institut Bankir Indonesia, 1993), hal. 66.

¹⁷ Mariam Darus Badruzaman, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya, Kumpulan Karangan* (Bandung: Alumni, 1981), hal. 50. mengutip W.D. Slawson: *Standard Form Contract and Democratic Control of Law Making Power* (Harvard Law Review, 1971), hal. 84.

¹⁸ Sjahdeini, *op. cit.*, hal. 116.

¹⁹ Janus Sidabalok, *Pengantar Hukum Ekonomi*, (Medan: Bina Media, 2000), hal. 99.

dengan format yang lebih praktis. Salah satunya adalah dengan cara salah satu pihak menyiapkan syarat-syarat yang sudah distandardkan pada suatu format perjanjian yang telah dicetak, berupa formulir untuk kemudian diberikan kepada pihak lainnya untuk disetujui (ditandatangani). Inilah yang dimaksudkan dengan perjanjian standard atau perjanjian baku.²⁰

Dari uraian di atas, nampak bahwa perjanjian standard semakin biasa dan banyak digunakan dalam praktek dunia perdagangan masa kini, karena adanya antisipasi perjanjian-perjanjian yang sejenis secara berulang-ulang dengan obyek perjanjian dan tindakan hukum yang sama. Penggunaan perjanjian standard yang mencantumkan klausula baku tersebut mempunyai dampak positif bagi praktek perdagangan dari segi efisiensi waktu, tenaga dan biaya.

2.1.2. Pengertian Klausula Baku

Ada berbagai pendapat mengenai perjanjian standard atau perjanjian baku, yaitu:

1. Sutan Remy Sjahdeini: "Perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan."²¹
2. Pitlo: "Perjanjian baku adalah perjanjian paksa."²²
3. Abulkadir Muhammad: "Perjanjian baku adalah perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha. Yang distandarisasikan atau dibakukan adalah meliputi model, rumusan dan ukuran."²³
4. J. Satrio: "Perjanjian tertulis, yang bentuk dan isinya telah dipersiapkan terlebih

²⁰ N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Prodruk*, cet, 1, (Jakarta: Panta Rei, 2005), hal 105.

²¹ Sjahdeini, *op. cit.*, hal. 66.

²² Suharnoko, *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisa Kasus*, cet. 3, (Jakarta: Prenada Media, 2004), hal 125.

²³ Abdul Kadir Muhamad, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1992), hal. 2.

dahulu, yang mengandung syarat-syarat tetap, yang oleh salah satu pihak kemudian disodorkan kepada pihak lain untuk disetujui (lawan janjinya) dan dimaksudkan untuk setiap kali digunakan pada penutupan perjanjian seperti itu.”²⁴

5. Selanjutnya, UUPK memberikan definisi klausula baku sebagai berikut: “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.”²⁵

2.1.3. Ciri-ciri Perjanjian dengan Klausula Baku

Mariam Darus Badruzaman menjelaskan ciri-ciri perjanjian baku sebagai berikut:

- a. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh kreditur yang posisi ekonominya kuat;
- b. Masyarakat (debitur) sama sekali tidak itu menentukan isi perjanjian tersebut;
- c. Terdorong oleh kebutuhannya, debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut;
- d. Bentuk tertentu (tertulis);
- e. Dipersiapkan terlebih dahulu secara masal dan konfektif (berulang-ulang).²⁶

Dari uraian tersebut memperlihatkan bahwa pengaturan klausula baku terbatas untuk perjanjian dalam bentuk tertulis dan adanya penetapan klausula-klausula oleh salah satu pihak. Biasanya memang sudah dipersiapkan terlebih

²⁴ J. Satrio, Beberapa Segi Hukum Perjanjian Kredit Standard, *Media Notariat* (1 Januari 1994) : hal. 136-137.

²⁵ Indonesia (a), *Ibid.*, ps. 1 angka 10.

²⁶ Badruzaman, *op. cit.*, hal. 50.

dahulu dalam bentuk formulir standard yang dimaksudkan untuk digunakan berulang kali pada perjanjian-perjanjian yang serupa.

2.1.4. Bentuk Klausula Baku

Menurut bentuknya dibedakan yaitu:

a. Dalam bentuk perjanjian.

Dalam hal ini, sudah dibuat terlebih dahulu konsep perjanjian oleh salah satu pihak, umumnya pengusaha. Perjanjian selain memuat aturan atau ketentuan yang umumnya tercantum dalam suatu perjanjian, juga memuat persyaratan-persyaratan khusus tentang pelaksanaan perjanjian, hal-hal tertentu, dan/atau berakhirnya perjanjian.²⁷

b. Dalam bentuk persyaratan.

Bentuk ini banyak dijumpai dalam bentuk kuitansi, dalam kemasan barang atau tercantum dalam tempat produk tertentu, tanda-tanda penjualan, tiket atau karcis perjalanan, tanda parkir, tanda penitipan barang dan dicantumkan dalam papan-papan pengumuman.²⁸

2.1.5. Penempatan Klausula Baku

Ada beberapa cara untuk memberlakukan klausula baku.

Menurut pendapat J. Satrio sebagai berikut:

1. Menyatukannya dengan perjanjian pokok, dengan memasukkannya sebagai bagian integral dari perjanjian pokok:
 - a. ditulis pada bagian belakang formulir perjanjian pokok;
 - b. formulir klausula itu ditandatangani dan ditempelkan pada perjanjian pokok;
 - c. ditempelkan pada perjanjian pokok dan dicap oleh pihak yang menyiapkan klausula.

²⁷ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, cet. 3, (Jakarta: Diadit Media, 2007), hal. 111.

²⁸ Siahaan, *op.cit.*, hal. 115.

2. Di luar perjanjian pokok, dengan melalui pengumuman.²⁹

Menurut pendapat Az. Nasution adalah dengan cara:

1. Memuatnya dalam butir-butir perjanjian yang konsepnya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh salah satu pihak, biasanya oleh pengusaha;
2. Memuatnya dalam carik-carik kertas baik berupa table, kuitansi, bon, tanda terima barang atau lain-lain bentuk penjualan dan/atau penyerahan barang;
3. Pembuatan pengumuman tentang berlakunya klausula baku di tempat-tempat tertentu. Kalimat yang tertera pada pengumuman umumnya berupa anjuran. Begitu pula dengan bentuk-bentuk lainnya sepanjang telah dibuat secara tertulis dan/atau diumumkan di tempat-tempat yang terbuka dan jelas terlihat oleh masing-masing pihak.³⁰

2.1.6. Keabsahan Perjanjian dengan Klausula Baku

Ada berbagai pendapat , yaitu sebagai berikut:

1. Sluijter berpendapat bahwa klausul standar bukan termasuk perjanjian, karena kedudukan pelaku usaha dalam perjanjian yang berisikan syarat-syarat itu dapat dikatakan seperti *legio particuliere wetgever* (pembuat undang-undang swasta);
2. Pitlo mengatakan sebagai *dwang contract*, yakni: perjanjian paksa, karena secara yuridis perjanjian demikian tidak memenuhi ketentuan undang-undang.³¹ Undang-undang yang dimaksud disini adalah Pasal 1338 KUH Perdata tentang kebebasan berkontrak.

Sedangkan para ahli lainnya berpendapat sebagai berikut:

3. Hondius berpendapat bahwa perjanjian dengan klausula baku adalah suatu perjanjian yang mengikat sesuai dengan kebiasaan yang berlaku dalam lalu

²⁹ Satrio, *op.cit.*, hal. 195.

³⁰ Nasution, *op. cit.*, hal. 112.

³¹ Siahaan, *op. cit.*, hal. 116.

lintas perdagangan;

4. Stein berpendapat bahwa perjanjian dengan klausula baku merupakan perjanjian yang didasarkan pada *prinsip fictie van wil en vertrouwen*, yakni fiksi dimana adanya kemauan/kehendak dan kepercayaan sehingga para pihak mengikat diri pada perjanjian;
5. Asser Rutten menyatakan bahwa klausul baku mengikat karena setiap pihak yang menandatangani dianggap mengetahui dan menyetujuinya.³²
6. Sutan Remy Sjahdeini menyatakan bahwa keabsahan perjanjian baku tidak perlu dipersoalkan karena keberadaan perjanjian baku sudah merupakan kenyataan dan kebutuhan serta diterima masyarakat dalam dunia perdagangan. Walaupun keabsahannya tidak perlu dipersoalkan, yang perlu diperhatikan apakah perjanjian yang mengandung klausula baku secara tidak wajar sangat memberatkan bagi salah satu pihak sehingga perjanjian menjadi perjanjian yang tidak adil dan menindas salah satu pihak dalam perjanjian.³³

2.2. Tinjauan Klausula Baku menurut KUH Perdata

Kegiatan perdagangan termasuk dalam aspek hukum perdata dan sumber hukumnya diatur dalam Buku Ketiga KUH Perdata, yaitu tentang perikatan. Perdagangan terjadi karena adanya suatu kesepakatan antara para pihak dan kesepakatan tersebut diwujudkan dalam suatu perjanjian yang menjadi dasar perikatan bagi para pihak. Pasal 1233 KUH Perdata menyebutkan bahwa tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, baik karena undang-undang.³⁴ Namun menurut Pitlo, kata undang-undang membuat maknanya lebih sempit bagi

³² *Ibid.*, hal. 116.

³³ Sjahdeini, *op. cit.*, hal. 70.

³⁴ *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, op. cit.*, ps. 1233.

sebuah sumber perikatan, atas dasar itu diusulkan agar kata undang-undang diganti dengan kata hukum dengan kata lain bahwa sumber perikatan adalah hukum para pihak.³⁵ Dengan demikian hubungan antara perikatan dan perjanjian adalah bahwa perjanjian menerbitkan atau menimbulkan perikatan.

Pasal 1313 KUH Perdata mendefinisikan perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.³⁶

Pasal 1320 KUH Perdata mengatur tentang syarat-syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu:

- a. sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. suatu hal tertentu;
- d. suatu sebab yang halal.³⁷

Dua syarat pertama merupakan syarat subyektif, yaitu dengan melihat subyek dari para pihak pembuat perjanjian. Sedangkan dua syarat berikutnya merupakan syarat obyektif, yaitu dengan melihat obyek yang diperjanjikan oleh para pihak. Dalam hal tidak dipenuhinya syarat obyektif maka perjanjian tersebut batal demi hukum (*null and void*). Artinya dari semula tidak pernah ada suatu perjanjian dan dengan demikian tidak pernah ada suatu perikatan. Sedangkan dengan tidak terpenuhinya syarat subyektif maka perjanjian tersebut dapat dimintakan pembatalannya pada hakim (*voidable*) atau perjanjian tersebut selalu diancam bahaya pembatalan.³⁸

³⁵ J. Satrio. *Hukum Perikatan: Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1995), hal. 4.

³⁶ *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, op. cit.*, ps. 1313.

³⁷ *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, op. cit.*, ps. 1320.

³⁸ Subekti, *Hukum Perjanjian*, cet. 13, (Jakarta: Intermasa, 1991), hal. 20.

Dapat disimpulkan dari Pasal 1320 KUH Perdata tersebut tentang berlakunya asas konsensualisme, yakni perjanjian sudah sah apabila sudah sepakat tentang hal-hal yang pokok.³⁹

Menurut Pasal 1335 KUH Perdata, suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan.⁴⁰

Berdasarkan uraian di atas, maka ketentuan-ketentuan dalam Hukum Perjanjian merupakan ketentuan hukum yang bersifat pelengkap, artinya para pihak bebas dan boleh mengatur serta membuat ketentuan sendiri demi kepentingan mereka dalam perjanjian, sepanjang para pihak tidak mengatur dan membuat ketentuan sendiri dalam perjanjian mereka maka ketentuan-ketentuan Hukum Perjanjian yang berlaku bagi mereka.⁴¹

Asas kebebasan berkontrak dianut dalam Pasal 1338 KUH Perdata, yang berbunyi:

- a. Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya;
- b. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu;
- c. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.⁴²

Menurut Subekti, ketentuan Pasal 1338 ayat (1) tersebut dapat dipandang sebagai suatu syarat atau tuntutan kepastian hukum (janji itu mengikat) dan ketentuan Pasal 1338 ayat (3) mengandung pengertian bahwa pelaksanaan

³⁹ *Ibid.*, hal. 15.

⁴⁰ *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, op. cit.*, ps. 1335.

⁴¹ *Subekti, op. cit.*, hal. 13.

⁴² *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, op. cit.*, ps. 1338.

perjanjian jangan sampai melanggar kepatutan.⁴³

Dengan asas kebebasan berkontrak tersebut, maka pada dasarnya para pihak dapat membuat perjanjian apa saja, selama dan sepanjang prestasi yang wajib dilakukan tersebut bukanlah sesuatu yang terlarang.⁴⁴ Pasal 1337 KUH Perdata menyatakan bahwa suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum.⁴⁵ Jadi pada dasarnya para pihak bebas untuk mengadakan perjanjian selama tidak ada larangan untuk itu, dengan demikian bukan kebebasan berkontrak yang bersifat tanpa batasan.

Lebih lanjut diatur dalam Pasal 1339 KUH Perdata bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang.⁴⁶

Menurut Sutan Remy Sjahdeini tolok ukur yang menentukan klausula dalam perjanjian baku dapat berlaku dan dapat mengikat para pihak adalah: undang-undang, moral, ketertiban umum, kepatutan dan kebiasaan.⁴⁷

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa perjanjian dengan klausula baku pada prinsipnya tunduk pada ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Buku Ketiga KUH Perdata tentang Perikatan.

2.3. Tinjauan Klausula Baku Menurut UUPK

Ketentuan tentang klausula baku terdapat di Pasal 1 angka 10 UUPK.

⁴³ Sjahdeini, *op. cit.*, hal. 70.

⁴⁴ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006), hal. 46.

⁴⁵ *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, op. cit.*, ps. 1337.

⁴⁶ *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, op. cit.*, ps. 1339.

⁴⁷ Sjahdeini, *op. cit.*, hal. 119.

Pengaturan lebih lanjut tentang klausula baku terdapat di Pasal 18 ayat (1) UUPK yang berbunyi sebagai berikut:

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

- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.”⁴⁸

⁴⁸ Indonesia (a), *Ibid.*, ps. 18 ayat 1.

Lebih lanjut, dalam penjelasan Pasal 18 ayat (1) UUPK disebutkan maksud dari larangan-larangan tersebut untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.⁴⁹

Menurut N.H.T. Siahaan bila pembatasan klausula baku tidak diatur secara jelas maka dominasi pelaku usaha terhadap konsumen akan sedemikian menyolok, dan akibatnya konsumen akan sangat dirugikan. Berhubung umumnya pelaku usaha yang menyiapkan perjanjian dengan klausula baku, maka mereka dapat memasukkan ketentuan-ketentuan yang menguntungkan dirinya akan tetapi dapat amat merugikan konsumen.⁵⁰

Dari uraian tersebut, nampak bahwa:

1. diperbolehkan untuk membuat dan mencantumkan klausula baku pada perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen yang mengatur sendiri kepentingan mereka selama tidak ada pelanggaran atas larangan-larangan yang telah ditetapkan oleh UUPK;
2. ada pembatasan dalam bentuk larangan-larangan yang telah diberikan dan diatur oleh UUPK terhadap asas kebebasan berkontrak antara pelaku usaha dan konsumen. Dengan demikian, di samping pembatasan kebebasan berkontrak yang diatur di KUH Perdata, di luar KUH Perdata masih ada ketentuan lain yang membatasi asas kebebasan berkontrak, yaitu yang diatur oleh UUPK.
3. jika dikaitkan dengan asas dan tujuan perlindungan konsumen maka pembatasan dalam bentuk larangan-larangan tersebut bertujuan memberikan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan serta kepastian hukum.⁵¹

Lebih lanjut, dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK menyebutkan bahwa “pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.”⁵²

⁴⁹ *Ibid.*, penjelasan ps. 18 ayat 1.

⁵⁰ Siahaan, *op.cit.*, hal. 109.

⁵¹ Indonesia (a), *op.cit.*, penjelasan ps. 2.

⁵² Indonesia (a), *Ibid.*, ps. 18 ayat 2.

Pasal 18 ayat (2) UUPK ini dapat dikaitkan dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana disebutkan dalam Pasal 7 UUPK, yaitu sebagai berikut:

- a) beritikad 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 dan 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 yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.⁵³

Jika Pasal-Pasal tersebut dikaitkan dengan kewajiban konsumen, maka disebutkan dalam Pasal 5 UUPK, yaitu:

- a) membaca dan 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.⁵⁴

⁵³ Indonesia (a), *Ibid.*, ps. 7.

⁵⁴ Indonesia (a), *Ibid.*, ps. 5.

Pasal 18 ayat (3) UUPK memuat ketentuan bahwa “setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 dinyatakan batal demi hukum.”⁵⁵

Selanjutnya Pasal 18 ayat (4) UUPK mengatur bahwa “pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan UUPK.”⁵⁶



⁵⁵ Indonesia (a), *Ibid.*, ps. 18 ayat 3.

⁵⁶ Indonesia (a), *Ibid.*, ps. 18 ayat 4.



B A B 3

TINJAUAN KLAUSULA BAKU PADA PERJANJIAN E-COMMERCE

3.1. Pengertian *E-Commerce*

Para ahli dunia belum memiliki kata sepakat untuk mendefinisikan *e-commerce* secara tegas, sehingga definisi *e-commerce* masih sangat beragam. Hal tersebut dikarenakan kompleksitas permasalahan *e-commerce* baik dipandang dari perspektif ekonomi, hukum maupun sains teknologi.⁵⁷

Istilah *e-commerce* yang didefinisikan oleh Julian Ding, sebagaimana dikutip oleh Abdul Halim B. dan Teguh Prasetyo adalah sebagai berikut:

*Electronic Commerce or e-commerce as it is also know, is a commercial transaction between a vendor and a purchaser or parties in similar contractual relationship for the supply of goods, services or acquisition of "right". This commercial transaction is executed or entered into electronic medium (or digital medium) where the physical presence of parties is not required, and medium exist in a public network or system as opposed to a private network (closed system). The public network system must be considered as an open system (e.g. the internet or world wide web). The transaction is concluded regardless of national boundaries or local requirements.*⁵⁸

Dalam kamus Black's Law Dictionary Seventh Edition, *e-commerce* didefinisikan "*the practice of buying and selling goods and services through online consumer services on the internet. The "e", shortened form of electronic*

⁵⁷ M. Arsyad Sanusi, *E-Commerce, Hukum dan Solusinya*, (Jakarta: Mizan Grafika Sarana, 2001), hal.14.

⁵⁸ Abdul Halim B. dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hal. 11-12.

*has become a popular prefix for other terms associated with electronic transaction.”*⁵⁹

Sedangkan David L. Bauner menyebutkan bahwa *”e-commerce is a dynamic set of technologies, applications, and business process that link enterprises, consumers, and communities through electronic transaction and the electronic exchange of goods, services, and information.”*⁶⁰

Pasal 1 dan 2 UNCITRAL (United Nations Commission on International Trade Law) merumuskan *“e-commerce adalah setiap aktivitas perdagangan yang dilaksanakan dengan cara melakukan pertukaran informasi yang diberikan, diterima atau disimpan melalui jasa elektronik, optik atau alat serupa lainnya termasuk tetapi tidak terbatas pada electronic data interchange, e-mail, telegram, telex atau telekopi.”*⁶¹

Menurut Edmon Makarim, berdasarkan ruang lingkup aktivitasnya dikenal pembedaan berikut :

- a. *Electronic business* ditujukan untuk lingkup aktivitas perdagangan dalam arti luas;
- b. *Electronic commerce* ditujukan untuk lingkup perdagangan/perniagaan yang dilakukan secara elektronik dalam arti sempit, termasuk :
 - 1) perdagangan via internet (*internet commerce*);
 - 2) perdagangan dengan fasilitas web internet (*web commerce*);
 - 3) perdagangan dengan sistem pertukaran data terstruktur secara

⁵⁹ Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary*, seventh edition, (St. Paul, Minnesota: West Group, 1999), hal. 530.

⁶⁰ Onno W. Purbo dan A.A. Wahyudi, *Mengenal E-Commerce*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001), hal. 2.

⁶¹ Ninik Suparni, *Cyberspace: Problematika & Antisipasi Pengaturannya*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hal. 32.

elektronik (*electronic data interchange*).⁶²

Jadi dapat disimpulkan bahwa *online contract* merupakan *e-commerce* dalam arti sempit. Dari terminologi *e-commerce* tersebut, para ahli dan pelaku bisnis telah mencoba merumuskan *electronic commerce* (transaksi perdagangan elektronik) sebagai bagian dari *electronic business* (bisnis yang dilakukan dengan menggunakan *electronic transmission*). Secara umum *e-commerce* dapat didefinisikan sebagai ”segala bentuk transaksi perdagangan/perniagaan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik.“⁶³

Ide-ide yang mendasari konsep dalam *e-commerce* adalah:

- 1) menyingkirkan perantara;
- 2) penghematan biaya;
- 3) kemudahan.”⁶⁴

3.2. Transaksi *E-Commerce*

Dasar hukum transaksi *e-commerce* adalah Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-undang tersebut, disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya.⁶⁵

Transaksi jual beli secara elektronik merupakan salah satu perwujudan

⁶² Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, (Jakarta: PT Gravindo Persada Jakarta, 2000), hal. 225-226.

⁶³ Sutedjo S., *op. cit.*, hal. 4.

⁶⁴ Dewi Lestari, “Konsumen, E-Commerce dan Permasalahannya”, <http://www.lkht.net/artikel_lengkap.php?id=15>, diakses tanggal 4 Maret 2008.

⁶⁵ Indonesia (b), *Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, UU No. 11 Tahun 2008, LN No. 58 tahun 2008, TLN. No. 4843, ps.1 angka 2.

ketentuan di atas. Transaksi jual beli secara elektronik merupakan hubungan hukum yang dilakukan dengan memadukan jaringan (*network*) dari sistem informasi yang berbasis komputer dengan sistem komunikasi yang berdasarkan jaringan dan jasa telekomunikasi. Pada transaksi jual beli secara elektronik ini, para pihak yang terkait didalamnya melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik. Hal demikian sesuai ketentuan Pasal 1 angka 17 UUIITE yang menyebutnya sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.⁶⁶

Sergio Maldonado mengklasifikasikan kontrak elektronik atau perjanjian elektronik (*on line contract*) menjadi 3 jenis:

1. kontrak langsung antara para pihak yang bertransaksi via internet, seperti *e-mail*;
2. kontrak yang dilakukan dengan media *web site*, terdiri dari:
 - a. *web site* yang barang atau jasanya tidak dapat langsung ditransfer secara *on line*;
 - b. *web site* yang barang atau jasanya dapat langsung di down load secara *online (direct online transfer)*
3. kontrak via EDI (*electronic data interchange*)⁶⁷

Sama halnya dengan transaksi jual beli biasa yang dilakukan di dunia nyata, transaksi jual beli secara elektronik dilakukan oleh pihak-pihak yang terkait akan tetapi pihak-pihaknya tidak bertemu secara langsung dan mereka berhubungan melalui media elektronik. Pihak-pihak dalam transaksi jual beli secara elektronik adalah:

1. **Penjual** atau pengusaha yang menawarkan barang atau jasa melalui internet sebagai pelaku usaha;

⁶⁶ Indonesia (b), *Ibid.*, ps.1 angka 17.

⁶⁷ Sergio Maldonado, "Formation and Enforcement of Cross-Border Online Contracts," <<http://www.smaldonado.co>>, diakses tanggal 19 November 2007.

2. **Pembeli** atau konsumen yaitu setiap orang yang tidak dilarang oleh undang-undang, yang menerima penawaran dari penjual dan berkeinginan untuk melakukan transaksi jual beli barang/jasa yang ditawarkan oleh penjual;
3. **Bank** sebagai pihak penyalur dana dari pembeli kepada penjual. Pada transaksi jual beli secara elektronik, penjual dan pembeli tidak berhadapan langsung karena mereka berada pada lokasi yang berbeda sehingga pembayaran dapat dilakukan melalui perantara, yaitu bank;
4. **Provider** sebagai penyedia jasa layanan akses internet.

Pihak-pihak dalam jual beli secara elektronik tersebut diatas, masing-masing memiliki hak dan kewajiban. Penjual merupakan pihak yang menawarkan produk melalui internet, oleh karena itu penjual wajib memberikan informasi secara benar dan jujur atas barang/jasa yang ditawarkannya kepada pembeli. Penjual juga harus menawarkan barang/jasa yang diperkenankan oleh undang-undang, artinya barang/jasa yang ditawarkan tersebut bukan barang/jasa yang terlarang menurut peraturan perundang-undangan, tidak rusak ataupun mengandung cacat tersembunyi, sehingga barang/jasa yang ditawarkan adalah barang yang layak untuk diperjualbelikan. Demikian agar transaksi jual beli termaksud tidak menimbulkan kerugian bagi pembelinya. Di sisi lain, penjual memiliki hak untuk mendapatkan pembayaran dari pembeli atas harga barang/jasa yang dijualnya dan untuk mendapatkan perlindungan atas tindakan pembeli yang beritikad tidak baik dalam melaksanakan transaksi jual beli secara elektronik ini.

Pembeli memiliki kewajiban untuk membayar harga barang yang telah dibelinya dari penjual sesuai jenis barang/jasa dan harga yang telah disepakati antara penjual dengan pembeli tersebut. Pembeli juga wajib mengisi data identitas diri yang sebenar-benarnya dalam formulir penerimaan. Di sisi lain, pembeli berhak mendapatkan informasi secara lengkap atas barang yang akan dibelinya dari seorang penjual, sehingga pembeli tidak dirugikan atas produk yang telah dibelinya itu. Pembeli juga berhak mendapatkan perlindungan hukum atas perbuatan penjual yang beritikad tidak baik.

Bank sebagai perantara dalam transaksi jual beli secara elektronik, berfungsi sebagai penyalur dana atas pembayaran barang/jasa dari pembeli kepada

penjual barang/jasa itu, karena mungkin saja pembeli yang berkeinginan membeli barang/jasa dari penjual melalui internet berada di lokasi yang letaknya saling berjauhan sehingga pembeli termaksud harus menggunakan fasilitas bank untuk melakukan pembayaran atas harga barang/jasa yang telah dibelinya dari penjual, misalnya dengan proses penransferan dari rekening pembeli kepada rekening penjual (*acount to acount*).

Provider merupakan pihak lain dalam transaksi jual beli secara elektronik, dalam hal ini *provider* memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan akses 24 jam kepada calon pembeli untuk dapat melakukan transaksi jual beli secara elektronik melalui media internet dengan penjual yang menawarkan barang/jasa lewat internet tersebut, dalam hal ini terdapat kerjasama antara penjual dengan *provider* dalam menjalankan usaha melalui internet ini.⁶⁸

Menurut Edmon Makarim, transaksi *e-commerce* dapat terjadi antara pihak-pihak sebagai berikut: *Business to Business, Customer to Customer, Customer to Business, Customer to Government*.⁶⁹ Menurut Onno W. Purbo dan A.A. Wahyudi, transaksi antara para pihak adalah: *Business to Business, Business to Consumer, dan Consumer to Business*.⁷⁰

Business to Business, pada umumnya, transaksi dilakukan oleh para *trading partner* yang sudah saling kenal dengan format data yang telah disepakati bersama dan sudah terjalin hubungan yang cukup lama. Transaksi umumnya dilakukan secara rutin dan dalam kapasitas atau volume barang/jasa yang besar. *Customer to Costumer*, transaksi jual beli antara individu dan individu. *Customer to Business*, transaksi jual beli antara individu dan perusahaan. *Customer to*

⁶⁸ Makarim, *op.cit.*, hal. 65.

⁶⁹ *Ibid.*, hal. 75.

⁷⁰ Purbo dan Wahyudi, *op.cit.*, hal. 4.

Government, transaksi antara individu dan pemerintah.⁷¹

Sedangkan dalam *Business to Consumer* sifatnya terbuka untuk publik, sehingga tiap-tiap individu dapat mengaksesnya melalui suatu *web server*. *Business to Consumer* merupakan transaksi bisnis antara perusahaan dengan konsumen untuk memenuhi suatu kebutuhan tertentu dan pada saat tertentu. Produk yang diperjual belikan baik dalam bentuk berwujud maupun dalam bentuk elektronik atau digital yang telah siap untuk digunakan atau dikonsumsi. Keuntungan bagi pelaku usaha dengan segmentasi *Business to Consumer* ini, pelaku usaha memiliki suatu lahan baru yang mempunyai potensi yang sangat besar untuk mendapatkan pendapatan yang lebih besar dibandingkan dengan metode pemasaran secara konvensional.⁷²

Pada dasarnya proses transaksi jual beli secara elektronik tidak jauh berbeda dengan proses transaksi jual beli biasa. Pelaksanaan transaksi jual beli secara elektronik dilakukan dalam beberapa tahap, yaitu:

1. **Penawaran**, dilakukan oleh penjual melalui *website* pada internet. Penjual menyediakan *storefront* yang berisi katalog produk yang akan diberikan. Masyarakat yang memasuki *website* penjual tersebut dapat melihat-lihat produk yang ditawarkan oleh penjual. Salah satu keuntungan transaksi jual beli melalui toko *on line* ini adalah bahwa pembeli dapat berbelanja kapan saja dan dimana saja tanpa dibatasi ruang dan waktu. Penawaran dalam sebuah *website* biasanya menampilkan produk yang ditawarkan, harga, nilai rating atau *poll* otomatis tentang produk yang diisi oleh pembeli sebelumnya, spesifikasi produk termasuk dan menu produk lain yang berhubungan. Penawaran melalui internet terjadi apabila pihak lain yang menggunakan media internet memasuki situs milik penjual yang melakukan penawaran, oleh karena itu, apabila seseorang tidak menggunakan media internet dan memasuki situs milik penjual yang menawarkan produk maka tidak dapat

⁷¹ Makarim, *op. cit.* hal. 77.

⁷² Purbo dan Wahyudi, *op. cit.*

dikatakan ada penawaran. Dengan demikian penawaran melalui media internet hanya dapat terjadi apabila seseorang membuka situs yang menampilkan sebuah tawaran melalui internet tersebut.

2. **Penerimaan**, dapat dilakukan tergantung penawaran yang terjadi. Apabila penawaran dilakukan melalui *e-mail* address, maka penerimaan dilakukan melalui *e-mail*, karena penawaran hanya ditujukan pada sebuah *e-mail* yang dituju sehingga hanya pemegang *e-mail* tersebut yang dituju. Penawaran melalui *web site* ditujukan untuk seluruh masyarakat yang membuka *web site* tersebut, karena siapa saja dapat masuk ke dalam *web site* yang berisikan penawaran atas produk yang ditawarkan oleh penjual. Setiap orang yang berminat untuk membeli produk yang ditawarkan itu dapat membuat kesepakatan dengan penjual yang menawarkan produk tersebut. Pada transaksi jual beli secara elektronik, khususnya melalui *web site*, biasanya calon pembeli akan memilih produk tertentu yang ditawarkan oleh penjual, dan jika calon pembeli itu tertarik untuk membeli produk yang ditawarkan, maka produk itu akan disimpan terlebih dahulu sampai calon pembeli merasa yakin akan pilihannya, selanjutnya pembeli akan memasuki tahap pembayaran.⁷³
3. **Pembayaran**, dapat dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung, misalnya melalui fasilitas internet, namun tetap bertumpu pada sistem keuangan nasional, yang mengacu pada sistem keuangan lokal. Klasifikasi cara pembayaran dapat sebagai berikut:
 - a. Transaksi model ATM, sebagai transaksi yang hanya melibatkan institusi finansial dan pemegang *account* yang akan melakukan pengambilan atau mendeposit uangnya dari *account* masing-masing;
 - b. Pembayaran dua pihak tanpa perantara, yang dapat dilakukan langsung antara kedua pihak tanpa perantara dengan menggunakan uang nasionalnya;
 - c. Pembayaran dengan perantaraan pihak ketiga, umumnya merupakan

⁷³ Makarim, *op. cit.*, hal. 82.

proses pembayaran yang menyangkut debit, kredit ataupun cek masuk. Metode pembayaran yang dapat digunakan antara lain: sistem pembayaran melalui kartu kredit *on line* dan sistem pembayaran *check in line*.

Apabila kedudukan penjual dengan pembeli berbeda, maka pembayaran dapat dilakukan melalui cara *account to account* atau pengalihan dari rekening pembeli kepada rekening penjual. Berdasarkan kemajuan teknologi, pembayaran dapat dilakukan melalui kartu kredit dengan cara memasukkan nomor kartu kredit pada formulir yang disediakan oleh penjual dalam penawarannya. Pembayaran dalam transaksi jual beli secara elektronik ini sulit untuk dilakukan secara langsung, karena adanya perbedaan lokasi antara penjual dengan pembeli, walaupun dimungkinkan untuk dilakukan.

4. **Pengiriman**, merupakan suatu proses yang dilakukan setelah pembayaran atas produk yang ditawarkan oleh penjual kepada pembeli, dalam hal ini pembeli berhak atas penerimaan produk termaksud. Pada kenyataannya, produk yang dijadikan obyek perjanjian dikirimkan oleh penjual kepada pembeli dengan biaya pengiriman sebagaimana telah diperjanjikan antara penjual dan pembeli.⁷⁴

Dari penjelasan tersebut dalam perjanjian elektronik ada kesepakatan mengenai produk, harga produk, mekanisme pembayaran dan mekanisme pengiriman produk. Dari uraian proses transaksi jual beli secara elektronik di atas menggambarkan bahwa jual beli tidak hanya dapat dilakukan secara konvensional, dimana antara penjual dengan pembeli saling bertemu secara langsung, namun dapat juga hanya melalui media internet, sehingga orang yang saling berjauhan atau berada pada lokasi yang berbeda tetap dapat melakukan transaksi jual beli tanpa harus bersusah payah untuk saling bertemu secara langsung. Dengan demikian meningkatkan efisiensi dan efektivitas waktu, tenaga dan biaya baik bagi pihak penjual maupun pihak pembeli.

⁷⁴ *Ibid.*, hal. 90

Dalam kaitannya dengan penulisan skripsi yang berkaitan dengan transaksi tiket elektronik penerbangan, maka gambaran singkat mekanisme dalam transaksi adalah sebagai berikut:

1. mengakses *web site* penjual atau pelaku usaha, registrasi atau *log in* di *web site* tersebut dan memilih tujuan penerbangan;
2. menentukan waktu keberangkatan dan kedatangan serta hal-hal pokok terkait keberangkatan dan kedatangan dengan mengisi form yang telah tersedia;
3. memasukkan data pembeli untuk pembayaran, misalnya jika memakai kartu kredit memasukkan nama pemegang kartu kredit, nomor kartu kredit dan masa berlaku kartu kredit;
4. setelahnya akan menerima bukti pembayaran yang akan dikirimkan ke *e-mail* pembeli, dan akan menerima *electronic ticket receipt* sebagai bukti transaksi pembayaran.

3.3. KLAUSULA BAKU PADA PERJANJIAN E-COMMERCE

Seperti halnya transaksi perdagangan konvensional yang mempergunakan perjanjian dengan klausula baku, perjanjian pada transaksi *e-commerce* juga menggunakan klausula baku demi efisiensi waktu, tenaga dan biaya sehingga mempermudah dan memperlancar usaha. Dalam transaksi *e-commerce* banyak dijumpai penggunaan klausula baku karena pembeli tidak bertemu muka fisik secara langsung dengan penjual.

Perjanjian dengan klausula baku dalam transaksi *e-commerce* dibuat dan dipersiapkan oleh salah satu pihak, yaitu penjual atau pelaku usaha. Pada saat pembeli atau konsumen hendak membeli suatu produk di *web site* penjual, maka pembeli akan disodorkan suatu perjanjian dengan klausula baku. Disini pembeli tidak bisa memprotes isi dan mengubah perjanjian karena dalam *web site* penjual yang menampilkan perjanjian, tidak ada opsi atau pilihan untuk mengubah atau melakukan tawar menawar terhadap isi perjanjian tersebut. Dalam transaksi *e-commerce* jika pembeli berkehendak menyatakan persetujuannya maka dengan meng “klik” pada pilihan-pilihan yang telah disiapkan dan diberikan oleh penjual.

Sebagaimana telah dibahas dalam bab sebelumnya bahwa isi perjanjian ditentukan oleh hal-hal yang disepakati para pihak, dimana dengan kesepakatan tersebut para pihak telah menyatakan kehendaknya untuk menutup suatu perjanjian. Lebih lanjut, juga telah dikemukakan bahwa perjanjian sudah sah apabila sudah sepakat tentang hal-hal yang pokok. Selama keempat syarat dalam Pasal 1320 KUH Perdata telah dipenuhi, maka perjanjian elektronik adalah sah. Lebih lanjut lagi, selama perjanjian tersebut tidak melanggar undang-undang, moral, ketertiban umum, kepatutan dan kebiasaan maka kekuatan mengikatnya sama dengan perjanjian dengan klausula baku pada umumnya. Pasal 18 ayat (1) UUIITE menyebutkan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak.⁷⁵

Menurut Ahmad M. Ramli, atas kontrak baku yang telah disiapkan penjual, pembeli harus membaca seksama klausula-klausula baku tersebut sebelum menyatakan persetujuannya walaupun transaksi elektronik berlangsung serba cepat dan pembeli merasa terburu-buru untuk menyatakan persetujuannya atas kontrak baku yang diberikan penjual.⁷⁶

⁷⁵ Indonesia (b), *Ibid.*, ps.18 ayat 1.

⁷⁶ Ahmad M. Ramli, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce", *Jurnal Hukum Bisnis* (Maret 2002): 14.



BAB 4

ANALISIS TERHADAP ISI KLAUSULA BAKU YANG TERDAPAT PADA TIKET ELEKTRONIK PENERBANGAN AIR ASIA

4.1. Sekilas Tentang Maskapai Penerbangan Air Asia

PT AWAIR International adalah perusahaan yang didirikan pada September 1999. Pada Mei 2000, perusahaan memperoleh ijin bisnis penerbangan udara berjadwal. Pada tahun 2004, setelah adanya regulasi dunia penerbangan Indonesia, AA International Limited (AAIL), sebuah perusahaan yang mayoritas sahamnya dimiliki oleh AirAsia Berhad, mengambil alih 49% saham AWAIR. Pada Desember 2004, dengan tim manajemen baru, AWAIR dimodernisasi dan mengikuti model bisnis penerbangan berbiaya rendah dan diluncurkan kembali sebagai maskapai penerbangan bertarif rendah (*Low Cost Carrier*) tanpa layanan jasa ekstra (tanpa tiket, tempat duduk bebas, tanpa penyediaan makanan dan minuman) untuk melayani rute domestik di Indonesia. Pada Desember 2005, PT AWAIR International diubah namanya menjadi **PT Indonesia Air Asia**. Saat ini, maskapai Indonesia Air Asia telah melayani delapan rute domestik dan lima belas rute internasional. Pada tahun 2008, perusahaan menerima penghargaan peringkat pertama dalam kategori maskapai penerbangan nasional.

Kegiatan operasi dijalankan dengan pola sebagai berikut:

1. Harga hemat untuk konsumen, tanpa layanan jasa ekstra sehingga harga kursi jauh lebih murah dibandingkan dengan mengikutsertakan layanan jasa ekstra tersebut;
2. Frekuensi terbang tinggi. Maskapai mempraktekkan pola 25 menit untuk tinggal landas dimana merupakan yang paling cepat di Asia;
3. Komitmen kenyamanan konsumen dengan layanan *call center*, pembelian tiket lewat internet melalui *www.airasia.com* (maskapai penerbangan pertama yang memperkenalkan layanan ini di Asia), layanan *online business to business* kepada travel agent (fitur berbasis internet dengan

informasi ketersediaan kursi secara *real time* yang pertama di Asia), reservasi dan kantor penjualan langsung di bandara dan di dalam kota;

4. Mengutamakan keamanan dengan pemeriksaan rutin pesawat di hangar Garuda *Maintenance Facilities* (GMF).

4.2. Bentuk dan Isi Perjanjian Pada Tiket Elektronik Penerbangan Air Asia

Air Asia merupakan maskapai penerbangan pertama di Asia yang memperkenalkan layanan pembelian tiket lewat internet melalui *website* <www.airasia.com>. Pada sistem *electronic ticket* (*e-ticket*), maskapai menerbitkan kepada konsumen lembaran hasil cetakan computer yang disebut *itinerary receipt* (*travel itinerary*) yang berisikan: konfirmasi nomor kode pemesanan, nama penumpang, nomor penerbangan, jadwal waktu keberangkatan dan ketibaan, bandara keberangkatan dan bandara tujuan serta aturan-aturan lain.

Pada tiket penerbangan Air Asia, aturan tersebut terdiri dari Syarat-Syarat dan Ketentuan-Ketentuan dari perjanjian pengangkutan. Syarat-Syarat dan Ketentuan-Ketentuan pokok tersebut lebih lanjut dirinci sebagai berikut:

1. *-Itinerary Receipt (Travel Itinerary)*: “*is prima facie evidence of the contract for carriage between passenger and us*”⁷⁷ (bukti yang cukup atas perjanjian pengangkutan antara penumpang dan Air Asia). *-Itinerary* tersebut dan Syarat-Syarat serta Ketentuan-Ketentuan perjanjian merupakan satu kesatuan perjanjian pengangkutan.
2. Tiket Air Asia adalah *Itinerary* tersebut dan termasuk *Electronic Ticket (E-Ticket)*.
3. *-Itinerary* hanya berlaku untuk nama penumpang dan penerbangan yang tercantum di *Itinerary* atau *E-Ticket*. Pengangkutan hanya diberikan kepada penumpang tersebut yang diharuskan memperlihatkan kartu identitas yang sesuai pada saat *check in*.

⁷⁷ *Air Asia Terms & Conditions of Carriage* <<http://www.airasia.com>>, diakses tanggal 30 Oktober 2009.

-Perjanjian pengangkutan hanya dapat dipindahtangankan (*transferable*) sesuai dengan Syarat-Syarat dan Ketentuan-Ketentuan perjanjian.

-Setelah diterbitkan nomor pemesanan, perubahan nama penumpang dengan nama penumpang lain dikenakan biaya sesuai Skedul Biaya dan dengan syarat:

a) perubahan dilakukan diluar dari 6 jam sebelum waktu keberangkatan pesawat; dan

b) identitas penumpang awal dan penumpang pengganti diotentikan.

-Jika permohonan perubahan nama dilakukan 24 jam sebelum waktu keberangkatan pesawat, perubahan nama tersebut hanya dapat dilakukan di counter penjualan di bandara.

-Perubahan nama tidak dapat dilakukan jika ada program penerbangan tarif promosi.

4. Harga tiket penumpang termasuk pajak, biaya dan asuransi pengangkutan udara yang dikenakan pemerintah, otoritas berwenang atau operator bandara. Jika terdapat perubahan dari waktu ke waktu atas tarif pajak, biaya dan asuransi tersebut setelah tanggal konfirmasi pembelian dan pelunasan penuh harga tiket oleh penumpang, maka tambahan pajak, biaya dan asuransi menjadi tanggungan penumpang tersebut yang harus dibayarkan sebelum keberangkatan. Jumlah pajak, biaya dan asuransi dapat dilihat di Skedul Biaya.

5. -Pemesanan kursi dikonfirmasi setelah pembayaran penuh atas harga tiket dilakukan dan setelah Air Asia menerbitkan nomor pemesanan dan/atau *Itinerary*.

a) Setelah konfirmasi, pemesanan tidak dapat dibatalkan dan pembayaran tidak dapat dikembalikan.

b) Perubahan penerbangan setelah nomor pemesanan diterbitkan hanya dapat dilakukan dengan ketentuan:

b.1) dalam jangka waktu 48 jam sebelum waktu keberangkatan pesawat, tidak boleh dilakukan perubahan;

b.2) diluar dari 48 jam sebelum waktu keberangkatan boleh dilakukan perubahan dengan dikenakan biaya sesuai Skedul Biaya

dengan ketentuan:

-jika harga tiket baru lebih rendah, maka kelebihan harga tidak dikembalikan;

-jika harga tiket baru lebih tinggi dari harga tiket penerbangan yang dibatalkan, maka selisih harga harus dibayarkan dahulu sebelum pembatalan penerbangan awal/perubahan dapat dilakukan;

-perubahan tidak dapat dikonfirmasi sebelum Air Asia menerbitkan *Itinerary* dan/atau nomor konfirmasi baru;

-perubahan rute/tujuan penerbangan tidak diperbolehkan.

-Perubahan penerbangan tidak dapat dilakukan jika ada program penerbangan tarif promosi.

6. -Kursi penumpang dialokasikan pada saat *check in*. Tergantung persediaan, penumpang dapat membayar biaya sesuai Skedul Biaya untuk *advance seat request* (ASR) pada saat reservasi atau sampai dengan 24 jam sebelum waktu keberangkatan.

-Terhadap penumpang ASR maupun penumpang tanpa ASR tetap dapat dilakukan perubahan setiap waktu atas tempat duduk bahkan setelah penumpang *boarding* di pesawat dengan mempertimbangkan alasan operasional, keamanan, kesehatan dan peraturan pemerintah serta dengan tetap berusaha sewajarnya memperhitungkan ASR tersebut.

7. -Khusus penumpang ASR, jika jadwal penerbangan berubah, berakhir, tertunda atau digabungkan karena keadaan yang menurut pertimbangan Air Asia diluar kontrol atau alasan komersial atau keamanan, maka Air Asia memberi opsi:
 - a) memberangkatkan penumpang dengan ASR yang sama di penerbangan Air Asia berikutnya;
 - b) memberangkatkan penumpang dengan ASR yang setara di penerbangan Air Asia berikutnya;
 - c) memberangkatkan penumpang pada kursi acak yang ada di penerbangan Air Asia berikutnya dan mengembalikan pembayaran ASR.

-Opsi tersebut adalah kompensasi satu-satunya dan khusus disediakan oleh Air Asia bagi penumpang serta tanpa kewajiban lebih lanjut lagi kepada penumpang.

8. -Jika penumpang telah memperoleh konfirmasi pemesanan tetapi ada kemungkinan tidak tersedia kursi dalam penerbangan karena praktek *overbooking* yang umum terjadi dalam industri penerbangan, maka Air Asia memberi opsi:

- a) keberangkatan penumpang pada kesempatan sesegera mungkin di penerbangan Air Asia berikutnya dimana tempat tersedia tanpa biaya tambahan dan bilamana perlu memperpanjang masa berlaku pemesanan penumpang;
- b) jika penumpang memilih untuk berpergian dilain waktu, maka nilai sesuai harga tiket dikreditkan di pos (*account*) penumpang tersebut untuk kepergian di waktu yang akan datang dengan ketentuan penumpang harus memesan kembali tiketnya dalam jangka waktu 3 bulan..

-Opsi tersebut adalah kompensasi satu-satunya dan khusus disediakan oleh Air Asia bagi penumpang serta tanpa kewajiban lebih lanjut lagi kepada penumpang.

9. -Air Asia berusaha yang terbaik untuk menghindari penundaan/keterlambatan pengangkutan penumpang dan bagasi penumpang serta berusaha melaksanakan jadwal penerbangan yang telah dipublikasikan.

-Akan tetapi, waktu dan jadwal penerbangan dapat berubah setiap waktu dan dari waktu ke waktu. Air Asia tidak bertanggung jawab dalam bentuk apapun atas kerugian yang dialami penumpang akibat perubahan tersebut.

10. -Setiap waktu, setelah pemesanan dibuat, Air Asia dapat mengubah jadwal dan/atau membatalkan, mengakhiri, mengalihkan, menjadwalkan ulang atau menunda setiap penerbangan jika menurut justifikasi pertimbangan Air Asia bahwa keadaan diluar kontrol Air Asia atau alasan keamanan atau komersial.

-Jika terjadi pembatalan penerbangan maka Air Asia memberi opsi:

- a) memberangkatkan penumpang pada kesempatan sesegera mungkin di penerbangan Air Asia berikutnya dimana tempat tersedia tanpa biaya tambahan dan bilamana perlu memperpanjang masa berlaku pemesanan penumpang;
 - b) jika penumpang memilih untuk berpergian dilain waktu, maka nilai sesuai harga tiket dikreditkan di pos (account) penumpang tersebut untuk kepergian di waktu yang akan datang dengan ketentuan penumpang harus memesan kembali tiketnya dalam jangka waktu 3 bulan.
- Opsi tersebut adalah solusi satu-satunya dan khusus disediakan oleh Air Asia bagi penumpang serta tanpa kewajiban lebih lanjut lagi kepada penumpang.
11. -*Counter check in* dibuka 2 jam sebelum waktu pemberangkatan pesawat dan ditutup 45 menit sebelum waktu pemberangkatan pesawat. Penumpang harus berada di pintu *boarding* 40 menit sebelum waktu keberangkatan pesawat.
- Air Asia berhak menolak penumpang untuk *check in* tanpa kewajiban apapun kepada penumpang, jika penumpang:
- a) berusaha *check in* dalam waktu 45 menit sebelum keberangkatan;
 - b) tidak memberikan identitas jelas;
 - c) tidak mempunyai dokumen yang diperlukan;
 - d) ada larangan pemerintah/otoritas yang melarang penumpang; untuk *check in/boarding*;
 - e) mabuk atau kondisi kesehatan penumpang dapat membahayakan bagi
 - f) kesehatan penumpang lainnya.
12. Jika tidak tepat waktu untuk *check in* atau *boarding* maka harga tiket tidak akan dikembalikan dengan alasan apapun.
13. Air Asia berhak menolak pengangkutan bagasi atau barang dalam kabin sebagai berikut:
- a) barang tidak dipak dengan benar sehingga tidak menjamin pengangkutan aman dengan penanganan biasa;
 - b) barang yang membahayakan pesawat dan penumpang sesuai spesifikasi

peraturan barang berbahaya dari *Civil Aviation Organization* dan *International Air Transport Association*;

- c) barang yang dilarang undang-undang/peraturan yang berlaku;
- d) barang pecah belah atau mudah rusak;
- e) binatang hidup atau mati;
- f) senapan dan amunisi;
- g) barang eksplosif, gas/cairan/benda padat yang mudah terbakar atau tidak mudah terbakar.

14. Barang berharga dan pecah belah diperingatkan agar tidak dimasukkan bagasi, jika dimasukkan bagasi maka penumpang setuju bahwa pengangkutan barang tersebut menjadi risiko penumpang.

15. Bagasi diangkut bersama dengan penumpang pemilik bagasi, kecuali Air Asia menentukan pengangkutan bagasi dengan penerbangan alternatif karena alasan keamanan dan operasional. Jika terjadi demikian, bagasi akan dikirim/diantar ke penumpang dalam waktu kedatangan yang wajar dari penerbangan alternatif tersebut kecuali hukum yang berlaku mengharuskan pemilik bagasi hadir saat klarifikasi bea cukai.

16. -Biaya bagasi dikenakan tarif diskon jika dibeli pada waktu pemesanan tiket sampai dengan 24 jam sebelum keberangkatan pesawat. Tarif tersebut berlaku untuk 15 kg pertama, selebihnya dihitung berdasarkan kelipatan 5 kg.

-Biaya bagasi dikenakan tariff penuh di *counter check in* bandara. Jika bagasi pada saat *check in* bagasi lebih dari 15 kg maka akan dikenakan biaya per kg di *counter check in* bandara. Tarif dapat dilihat di Skedul Biaya.

-Penumpang tidak boleh menggunakan jatah bagasi penumpang lain kecuali jika mereka berpergian dengan *itinerary* yang sama.

-Untuk keselamatan, Air Asia tidak menerima bagasi dengan berat melebihi 32 kg dan ukuran melebihi 81 cm (tinggi) x 119 cm (lebar) x 119 cm (panjang).

17. Penumpang boleh membawa bagasi dalam kabin pesawat:

- 1 bagasi kabin dengan ukuran 56 cm x 36 cm x 23 cm dan berat tidak

lebih dari 7 kg serta dapat ditaruh dibawah bangku depan atau tempat penyimpanan di kabin pesawat.

-cairan dalam botol maksimum volume 100 ml.

-cairan tersebut dipak dalam tas plastik transparan.

18. -Untuk perjalanan luar negeri, berkaitan kewajiban Air Asia untuk kematian dan kecelakaan penumpang, kehilangan dan kerusakan bagasi berlaku Warsawa Convention atau Montreal Convention 1999 yang umumnya membatasi kewajiban perusahaan pengangkut.
 19. -Kewajiban untuk kehilangan, penundaan atau kerusakan bagasi adalah terbatas kecuali sebelumnya telah dinyatakan (*declare*) nilai yang lebih tinggi dan biaya tambahan telah dibayar. Kewajiban untuk penerbangan domestik dan kewajiban penerbangan internasional bervariasi menurut hukum masing-masing.
 20. -Jika Warsawa Convention tidak dapat diterapkan, maka berlaku peraturan berikut:
 - a) Setiap kewajiban Air Asia atas kerusakan akan dikurangi dengan bagian kelalaian penumpang yang menyebabkan atau memberikan kontribusi dalam kerusakan tersebut.
 - b) Air Asia tidak bertanggung jawab atas kerusakan bagasi yang dicek atau tidak dicek kecuali kerusakan tersebut disebabkan kelalaian Air Asia dan bagasi tersebut ada dalam kontrol atau pengawasan Air Asia.
 - c) -Kecuali dalam kasus tindakan atau penghilangan yang dilakukan dengan sengaja menyebabkan kerusakan atau kecerobohan dan dengan pengetahuan bahwa kerusakan akan mungkin timbul, kewajiban Air Asia atas kerusakan bagasi yang dicek atau tidak dicek terbatas sejumlah yang tercantum di Skedul Biaya.
- Jika berat bagasi tidak tercatat di Kartu Pengenal Bagasi, diasumsikan total berat bagasi yang dicek tidak melebihi berat bagasi cuma-cuma yang diperkenankan untuk kelas penerbangan terkait.
- Jika bagasi yang dicek dinyatakan secara tertulis mempunyai nilai lebih tinggi sesuai fasilitas kelebihan berat bagasi, kewajiban Air Asia terbatas pada nilai lebih tinggi yang dinyatakan tersebut.

- d) Air Asia tidak bertanggung jawab untuk kerusakan yang timbul dari ketaatan terhadap undang-undang yang berlaku atau peraturan dan pengaturan pemerintah atau dari kegagalan penumpang untuk taat terhadap hal-hal tersebut.
 - e) Kecuali ketentuan khusus dibuat di Syarat-Syarat dan Ketentuan ini, Air Asia bertanggung jawab kepada penumpang hanya atas kompensasi kerusakan yang dapat diperbaiki untuk kehilangan dan biaya yang terbukti sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
 - f) Air Asia tidak bertanggung jawab atas kerusakan yang disebabkan oleh bagasi penumpang. Penumpang harus bertanggung jawab atas kerusakan yang disebabkan bagasi penumpang terhadap orang atau barang milik penumpang lain, termasuk barang milik Air Asia.
 - g) Air Asia tidak mempunyai kewajiban apapun atas kerusakan barang yang tidak diijinkan untuk dimasukkan di bagasi yang dicek atau tidak dicek termasuk tapi tidak terbatas pada barang pecah belah dan yang mudah rusak, barang dengan nilai khusus seperti uang, perhiasan, metal berharga, komputer, peralatan elektronik, dokumen bisnis, paspor.
 - h) Air Asia tidak bertanggung jawab atas sakit, kecacatan, termasuk kematian, yang disebabkan kondisi fisik penumpang.
 - i) Kontrak pengangkutan ini termasuk Syarat-Syarat dan Ketentuan-Ketentuan ini dan pembebasan atau pembatasan kewajiban berlaku terhadap agen resmi, pelayan, karyawan, dan perwakilan Air Asia sama seperti yang berlaku terhadap Air Asia. Jika ada, maka total jumlah kompensasi yang dapat diperoleh dari Air Asia dan pihak-pihak tersebut tidak melebihi jumlah kewajiban Air Asia.
 - j) Tidak ada Syarat-Syarat dan Ketentuan-Ketentuan Perjanjian meniadakan pembebasan atau pembatasan kewajiban menurut Warsaw Convention atau Convention lainnya yang berlaku atau undang-undang yang berlaku kecuali dinyatakan sebaliknya oleh Air Asia.
21. -Penerimaan bagasi oleh penumpang sesuai Kartu Identifikasi Bagasi tanpa

protes pada saat pengiriman adalah bukti cukup bahwa bagasi telah dikirim dalam keadaan baik dan sesuai dengan perjanjian pengangkutan, kecuali penumpang membuktikan sebaliknya.

-Jika penumpang mau mengajukan klaim atau tuntutan atas kerusakan bagasi yang dicek, maka pemberitahuan kepada Air Asia harus dilakukan sesegera mungkin dan selambat-lambatnya dalam waktu 7 hari setelah penerimaan bagasi.

-Jika penumpang mau mengajukan klaim atau tuntutan atas keterlambatan atau penundaan bagasi yang dicek, maka pemberitahuan kepada Air Asia harus dilakukan dalam waktu 21 hari sejak tanggal bagasi ditangan penumpang.

-Pemberitahuan tertulis dan diposkan atau dikirim kepada Air Asia dalam jangka waktu tersebut.

22. Segala hak atas kerusakan akan berakhir jika tuntutan tidak dilakukan dalam waktu 2 tahun sejak tanggal ketibaan di tujuan atau tanggal dimana pesawat dijadwalkan untuk tiba atau tanggal dimana pengangkutan berhenti. Metode penghitungan batas waktu periode ditentukan oleh hukum di pengadilan dimana kasus disidangkan.
23. Agen, karyawan atau perwakilan dari Air Asia tidak berwenang untuk mengubah, memodifikasi atau meniadakan pengaturan dalam Syarat-Syarat dan Ketentuan-Ketentuan Perjanjian ini.

4.3. Analisis Klausula Baku Yang Terdapat Pada Tiket Elektronik Penerbangan Air Asia

4.3.1. Analisis Klausula Baku Tiket Elektronik Penerbangan Air Asia Menurut KUH Perdata

Menurut Sutan Remy Sjahdeini yang menyatakan bahwa ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam KUH Perdata dapat dipakai sebagai tolok ukur dalam mengkaji substansi klausul-klausul dalam perjanjian baku.⁷⁸ Syarat-

⁷⁸ Sjahdeini, *op. cit.*, hal. 118

Syarat dan Ketentuan-Ketentuan perjanjian pengangkutan Air Asia telah memasukan ketentuan-ketentuan yang tidak bertentangan dengan KUH Perdata.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1233 KUH Perdata, ada perikatan antara penumpang dan pengangkut udara karena adanya pernyataan persetujuan yang diberikan oleh pihak penumpang dengan memberi tanda klik atau meng"klik" pada konfirmasi bahwa calon penumpang telah mengerti dan menyetujui Syarat-Syarat dan Ketentuan-Ketentuan yang berlaku di maskapai penerbangan Air Asia. Jika calon penumpang telah menyetujui Syarat-Syarat dan Ketentuan-Ketentuan tersebut maka baru transaksi dapat dilanjutkan, apabila calon penumpang tidak menyetujui maka calon penumpang dapat membatalkan pembelian tiket. Berdasarkan ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata, perbuatan dimana pihak penumpang menyatakan persetujuan untuk mengikatkan dirinya terhadap perusahaan pengangkut udara dan pernyataan persetujuan dari pihak penumpang itu diterima oleh pihak pengangkut udara maka telah melahirkan perjanjian pengangkutan.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata, dimana dasar dan syarat sahnya perjanjian adalah sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, maka perbuatan atau tindakan pihak penumpang yang menyatakan kehendaknya dan kesepakatannya dengan meng"klik" hal-hal pokok yang ditawarkan dan ditentukan pihak pengangkut dalam perjanjian menimbulkan kepercayaan bahwa para pihak telah menyatakan kehendaknya untuk menutup suatu perjanjian yang sah.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1335 KUH Perdata, perjanjian pengangkutan telah dibuat karena sebab yang benar ada dan tidak terlarang sehingga mempunyai kekuatan mengikat para pihak. Lebih lanjut lagi, hal tersebut juga memenuhi ketentuan Pasal 1338 KUH Perdata bahwa perjanjian tersebut selain mengikat para pihak juga tidak bertentangan dengan itikad baik karena kemauan yang dinyatakan dari para pihak adalah tidak untuk menutup perjanjian yang menimbulkan kerugian atau ketimpangan yang sangat berat untuk dipenuhi masing-masing lawan janji.

Selanjutnya, berdasarkan ketentuan Pasal 1337 KUH Perdata dan 1339 KUH Perdata klausula-klausula dalam perjanjian pengangkutan tersebut tidak

bertentangan dengan undang-undang, moral, ketertiban umum, kepatutan dan kebiasaan.

4.3.2. Analisis Klausula Baku Tiket Elektronik Penerbangan Air Asia Menurut UUPK

Mengenai klausula-klausula pada perjanjian baku yang terdapat pada tiket elektronik penerbangan Air Asia, ada beberapa klausula yang menurut penulis memenuhi ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK. Pembahasan klausula-klausula lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. **Butir 9** berbunyi: “Air Asia berusaha yang terbaik untuk menghindari penundaan/keterlambatan pengangkutan penumpang dan bagasi penumpang serta berusaha melaksanakan jadwal penerbangan yang telah dipublikasikan. Akan tetapi, waktu dan jadwal penerbangan dapat berubah setiap waktu dan dari waktu ke waktu. Air Asia tidak bertanggung jawab dalam bentuk apapun atas kerugian yang dialami penumpang akibat perubahan tersebut”.

Menurut penulis, klausula tersebut memenuhi unsur Pasal 18 ayat (1) huruf (a) UUPK, yaitu pengalihan tanggung jawab. Bunyi klausula ini memungkinkan untuk menempatkan penumpang dalam posisi atau keadaan yang kurang menguntungkan. Penumpang pada umumnya adalah orang-orang awam dalam bidang pengangkutan udara yang tidak berhak dan tidak bisa mengatur atau menentukan jadwal penerbangan sehingga hanya mengikuti pengaturan jadwal penerbangan yang telah ditentukan dan diatur perusahaan penerbangan. Pihak penumpang juga telah diberikan aturan oleh perusahaan penerbangan sebagaimana disebut dalam Butir 11 tentang batas waktu yang harus dipenuhi penumpang untuk *check in* dan *boarding* sebelum waktu keberangkatan pesawat dan dalam Butir 12 tentang konsekwensi ketidaktepatan waktu tersebut.

Lebih lanjut, berdasarkan Pasal 43 ayat (1) huruf (c) Undang-Undang Nomor: 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan menyebutkan bahwa “Perusahaan pengangkutan udara yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga bertanggung jawab atas keterlambatan angkutan penumpang dan/atau barang

yang diangkut apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut”.⁷⁹ Lebih lanjut, menurut Pasal 36 huruf (e) Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara menyatakan bahwa “e) apabila dalam hal keterlambatan sebagaimana tercantum dalam huruf (b) dan (c), serta pembatalan sebagaimana tercantum dalam huruf (d), penumpang tidak mau terbang/menolak diterbangkan, maka perusahaan angkutan udara niaga berjadwal harus mengembalikan harga tiket yang telah dibayarkan kepada perusahaan”.⁸⁰

Sebagaimana disebut di **Butir 10**, Air Asia sebagai pelaku usaha berusaha mengantisipasi keadaan penundaan atau keterlambatan dan memperhalus bunyi klausula di Butir 9 tersebut, dengan memberi justifikasi alasan yang longgar (luas) bahwa keadaan di luar kontrol/pengendalian Air Asia atau alasan keamanan atau alasan komersial. Di samping itu, di Butir 10, Air Asia juga memberi opsi khusus (dibatasi) yang disediakan sebagai kompensasi atau penggantian kepada penumpang, dengan catatan setelah opsi diberikan dan dipilih penumpang, maka Air Asia tidak mempunyai kewajiban lebih lanjut lagi kepada penumpang. Opsi khusus (dibatasi) yang diberikan Air Asia berupa pemberangkatan di penerbangan Air Asia berikutnya dimana tempat tersedia tanpa biaya tambahan atau bilamana perlu memperpanjang masa berlaku pemesanan penumpang atau mengkreditkan harga tiket di pos (account) penumpang untuk kepergian dilain waktu dalam jangka waktu 3 bulan. Jadi dengan opsi khusus yang dibatasi tersebut, maka tidak memungkinkan bagi penumpang untuk mendapat ganti rugi, kompensasi atau penggantian dalam bentuk uang tunai.

Dengan opsi khusus (dibatasi) yang diberikan tersebut, Air Asia nampak berusaha mengakomodasi ketentuan Pasal 4 huruf (h) UUPK yang

⁷⁹ Ridwan Khairandy, “Tanggung Jawab Pengangkut dan Asuransi Tanggung Jawab Sebagai Instrumen Perlindungan Konsumen Angkutan Udara,” *Jurnal Hukum Bisnis* (Volume 25, No: 1, 2006): 23.

⁸⁰ Peraturan *Perundang-undangan Bidang Transportasi - Peraturan Menteri*, <www.dephub.go.id>, diakses tanggal 31 Oktober 2009.

menyatakan bahwa “konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”⁸¹

2. **Butir 14** berbunyi: “Barang berharga dan pecah belah diperingatkan agar tidak dimasukkan bagasi, jika dimasukkan bagasi maka penumpang setuju bahwa pengangkutan barang tersebut menjadi risiko penumpang”. Klausula tersebut memenuhi unsur yang diatur dalam Pasal 18 ayat (1) huruf (a), yaitu pengalihan tanggung jawab. Lebih lanjut, diatur di Pasal 43 ayat (1) huruf (b) Undang-Undang Nomor: 15 Tahun 1992 Tentang Penerbangan yang menyebutkan bahwa “Perusahaan pengangkutan udara yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga bertanggung jawab atas musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut”.⁸²

Pihak pengangkut sepatutnya bertanggung jawab atas keselamatan barang yang dititipkan padanya untuk diangkutnya karena barang yang diangkut dalam bagasi secara teknis diatur dan ditentukan oleh perusahaan pengangkut. Namun tentunya, dari pihak penumpang sepatutnya juga agar bertindak tidak ceroboh atau gegabah, dengan melakukan pengepakan barang secara benar sehingga menjamin pengangkutan aman dengan penanganan biasa. Pihak pengangkut sebaiknya menginformasikan dan mengingatkan kembali para penumpang pada saat *check-in* serta menyediakan jasa dengan biaya ekstra untuk penanganan dan penempatan khusus atas barang berharga dan pecah belah.

3. **Butir 6, 7 dan 8** tentang perubahan dapat dilakukan setiap waktu atas tempat duduk penumpang dengan advance seat request ataupun penumpang tanpa advance seat request dan kemungkinan tidak tersedianya tempat duduk untuk penumpang yang telah memperoleh konfirmasi pemesanan sekalipun. Klausula-klausula ini memenuhi unsur Pasal 18 ayat (1) huruf (f) UUPK yang

⁸¹ Indonesia (a), *op. cit.*, ps. 4 huruf (h).

⁸² Khairandy, *op. cit.*, hal. 23.

memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa. Lebih lanjut, di Butir 7 dan 8 diberikan justifikasi alasan yang longgar (luas) bahwa keadaan di luar kontrol/pengendalian Air Asia atau alasan keamanan atau komersial atau karena praktek *overbooking* yang umum terjadi di industri penerbangan. Di Butir 7 dan 8 tersebut, diberikan opsi khusus (dibatasi) sebagai kompensasi atau penggantian kepada penumpang, dengan catatan setelah opsi diberikan dan dipilih penumpang, maka Air Asia tidak mempunyai kewajiban lebih lanjut lagi kepada penumpang. Dengan memberi opsi khusus (dibatasi) tersebut, Air Asia nampak berusaha mengakomodasi ketentuan Pasal 4 huruf (f) UUPK tentang hak konsumen untuk mendapat kompensasi atau ganti rugi atau kerugian karena tidak sesuai dengan perjanjian..

4. **Butir 18 dan Butir 19**, tentang pengaturan klausula kewajiban atas kehilangan dan kerusakan bagasi cukup fleksible dengan mengikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku serta tidak kaku karena tidak menyebut secara spesifik jumlah nominal mata uang tertentu. Kewajiban adalah terbatas kecuali sebelumnya telah dinyatakan (*declare*) nilai yang lebih tinggi dan biaya tambahan telah dibayar oleh penumpang. Untuk bagasi penumpang dengan perjalanan di luar negeri, dapat berlaku Warsawa Convention 1929 atau Montreal Convention 1999, yang umumnya membatasi kewajiban perusahaan pengangkut. Penggantian atas kerusakan yang terbukti berdasarkan Montreal Convention tersebut dibatasi setinggi-tingginya sekitar USD 138,000 per penumpang.⁸³ Sedangkan untuk kewajiban penerbangan domestik di Indonesia tunduk pada hukum setempat di Indonesia yaitu Undang-Undang Penerbangan Republik Indonesia. Penggantian berdasarkan Pasal 44 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor: 40 Tahun 1995 Tentang Angkutan Udara: “1) jumlah ganti rugi untuk kerugian bagasi tercatat, termasuk kerugian

⁸³ *Montreal Convention*, http://en.wikipedia.org/wiki/Montreal_Convention, diakses tanggal 31 Oktober 2009.

karena keterlambatan dibatasi setinggi-tingginya Rp 100.000,- per kilogram, 2) jumlah ganti rugi untuk kerugian bagasi kabin karena kesalahan pengangkut dibatasi setinggi-tingginya Rp 1.000.000,- per penumpang.”⁸⁴

5. **Butir 21:** “Penerimaan bagasi oleh penumpang sesuai Kartu Identifikasi Bagasi tanpa protes pada saat pengiriman adalah bukti cukup bahwa bagasi telah dikirim dalam keadaan baik dan sesuai dengan perjanjian pengangkutan, kecuali penumpang membuktikan sebaliknya. Penumpang dapat mengajukan klaim atau tuntutan atas kerusakan bagasi yang dicek dan atas keterlambatan/penundaan bagasi yang dicek dalam batas jangka waktu tertentu.

Pengaturan ini cukup baik dan adil karena menunjukkan tanggung jawab pengangkutan tidak langsung berakhir pada saat penyerahan barang yang tidak langsung diprotes karena kondisi luar barang kelihatan tidak berubah. Air Asia memberi kesempatan dan waktu yang cukup pada konsumen untuk seksama memeriksa kembali kondisi barangnya dan tidak menutup kesempatan konsumen untuk mengajukan klaim atau tuntutan karena barang tidak dalam keadaan yang sesuai.

6. **Butir 4,** Air Asia cukup transparan dengan menginformasikan bahwa dalam komponen harga tiket kepada konsumen termasuk pajak, biaya, pembebanan asuransi yang dikenakan pemerintah atas penggunaan jasa penerbangan. Ini tampak dari komponen iuran wajib Jasa Raharja, pajak pertambahan nilai dan *GoInsure Premium*. Dengan adanya asuransi penerbangan tersebut secara ekonomis, perusahaan pengangkut tidak menderita kerugian terlalu besar, jika sampai harus membayar kompensasi kepada penumpang karena kerugian tersebut dapat didistribusikan kepada konsumen pengguna jasa angkutan udara sendiri dalam bentuk biaya perusahaan yang turut ditanggung oleh konsumen. Dalam kondisi ini,

⁸⁴ Indonesia (c), *Peraturan Pemerintah Tentang Angkutan Udara*, PP No: 40 Tahun 1995, LN No. 68 Tahun 1995, TLN No. 3610, ps. 44 ayat (1) dan (2).

konsumen pengguna jasa angkutan udara juga mendapat kepastian dan perlindungan yang cukup.⁸⁵

7. Secara keseluruhan, letak atau bentuknya klausula baku cukup mudah terlihat dan dapat dibaca dengan jelas serta pengungkapannya cukup mudah dimengerti konsumen. Ada terjemahan yang diberikan oleh perusahaan Air Asia dalam beberapa bahasa di negara-negara dimana perusahaan beroperasi akan tetapi untuk interpretasi dan penafsiran baku yang digunakan hanya yang dalam bahasa Inggris. Dikaitkan dengan Pasal 7 ayat (a) dan (b) UUPK, maskapai Air Asia memperlihatkan itikad baik dalam menjalankan usaha dan memberikan informasi yang cukup jelas dan jujur mengenai kondisi dan perbaikan atas jasa yang diberikan.

4.3.3. Tiket Elektronik Air Asia dalam Kaitannya dengan Perjanjian E-Commerce

Menurut E. Saefullah Wiradipradja bahwa dalam protocol Den Haag 1995 Article 3 par 2 menyatakan bahwa “*The passenger ticket shall constitute prima facie evidence of the conclusion and condition of the contract carriage* (tiket penumpang merupakan bukti yang cukup seperti dipersyaratkan perjanjian pengangkutan).”⁸⁶ Ada keberatan yang diajukan beberapa ahli bahwa tiket elektronik penerbangan bukanlah tiket penumpang, diantaranya E. Saefullah Wiradipradja yang menyatakan bahwa “... bila pengangkut udara tidak mengeluarkan tiket penumpang seperti yang dilakukan oleh Maskapai Penerbangan Indonesia Air Asia.”⁸⁷ Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka (17)

⁸⁵ Khairandy, *op. cit.*, hal. 24.

⁸⁶ “Tanggung Jawa Pengangkut Udara Terhadap Konsumen,” *Jurnal Hukum Bisnis* (Volume 25, No 1, 2006): 4.

⁸⁷ E. Saefullah Wiradipradja, “Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia,” *Jurnal Hukum Bisnis* (Volume 25, No: 1, 2006) : 7.

UUITE, maka pengangkut udara Air Asia dan penumpang dalam melakukan transaksi jual beli secara elektronik telah melakukan hubungan hukum yang dituangkan dalam bentuk perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik. Menurut Pasal 18 ayat (1) UUITE bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat bagi para pihak yang bertransaksi. Dengan demikian, tiket elektronik penerbangan Air Asia adalah tiket penumpang yang sudah merupakan bukti cukup adanya perjanjian pengangkutan antara pengangkut udara Air Asia dan penumpang. Tiket elektronik penerbangan Air Asia jelas berisikan konfirmasi nomor kode pemesanan, nama penumpang, nomor penerbangan, jadwal waktu keberangkatan dan ketibaan, bandara keberangkatan dan bandara tujuan serta aturan-aturan lain.

4.4. Akibat Hukum dari Klausula Baku Tiket Penerbangan Elektronik Air Asia

Berdasarkan pembahasan tersebut, pencantuman beberapa klausula baku pada Syarat-Syarat dan Ketentuan-Ketentuan di tiket elektronik penerbangan Air Asia bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf (a) UUPK yaitu Butir 9 dan Butir 14 dan bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf (f) UUPK yaitu butir 6, 7 dan 8. Menurut Pasal 18 ayat (3) UUPK, maka akibat hukum dari pencantuman klausula-klausula baku yang memenuhi ketentuan Pasal 18 ayat (1) UUPK adalah batal demi hukum. Lebih lanjut, diatur dalam Pasal 18 ayat (4) UUPK, bahwa pelaku usaha wajib melakukan penyesuaian atas klausula-klausula baku yang bertentangan dengan UUPK.



BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian bab-bab terdahulu, maka dapat disimpulkan:

1. Dari Bentuk dan Isi Perjanjian Pada Tiket Elektronik Penerbangan Air Asia:
 - a) terdapat beberapa klausula yang memenuhi ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf (a) UUPK, yaitu tentang pengalihan tanggung jawab, yang terdapat di:
 - Butir 9.**
Di samping itu, Air Asia nampak berusaha mengakomodasi ketentuan Pasal 4 huruf (h) UUPK dengan memberi opsi khusus (dibatasi) yang disediakan sebagai kompensasi atau penggantian kepada penumpang.
 - Butir 14.**
 - b) terdapat beberapa klausula yang memenuhi ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf (f) UUPK, yaitu tentang pemberian hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa, yang terdapat di **Butir 6, 7 dan 8**. Di samping itu, Air Asia nampak berusaha mengakomodasi ketentuan Pasal 4 huruf (h) UUPK dengan memberi opsi khusus (dibatasi) yang disediakan sebagai kompensasi atau penggantian kepada penumpang.
 - c) Secara keseluruhan, letak atau bentuknya klausula-klausula baku cukup mudah terlihat dan dapat dibaca dengan jelas serta pengungkapannya cukup mudah dimengerti konsumen. Dikaitkan dengan Pasal 7 huruf (a) dan (b) UUPK, maskapai penerbangan Air Asia berusaha memperlihatkan itikad baik dalam menjalankan usaha dengan memberikan informasi yang cukup

jasas dan jujur mengenai kondisi dan perbaikan atas jasa yang diberikan.

2. Berdasarkan ketentuan Pasal 18 ayat (3) UUPK, maka akibat hukum dari pencantuman klausula baku yang memenuhi ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf (a) UUPK di Butir 9 dan Butir 14 dan Pasal 18 ayat (1) huruf (f) UUPK di Butir 6, 7 dan 8 adalah batal demi hukum. Menurut Pasal 18 ayat (4) UUPK, pelaku usaha wajib melakukan penyesuaian atas klausula baku yang bertentangan dengan UUPK.

5.2. Saran

1. Pihak pengangkut sebaiknya:
 - a) menyesuaikan klausula baku dalam tiket elektronik penerbangan dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK;
 - b) memasukkan klausula tambahan tentang pemberitahuan kepada pihak penumpang dalam batas jangka waktu tertentu, jika terjadi pembatalan atau penundaan penerbangan demi kepastian dan perlindungan kepentingan penumpang;
 - c) memasukkan opsi tambahan berupa pengembalian sejumlah uang atas tiket yang telah dibeli oleh penumpang (*refund*), jika penumpang tidak mau terbang/menolak diterbangkan, setelah terjadi pembatalan atau penundaan penerbangan di luar kesalahan penumpang;
 - d) menginformasikan dan mengingatkan kembali pada saat pihak penumpang *check-in* serta menyediakan jasa dengan biaya ekstra untuk penanganan dan penempatan khusus atas barang berharga dan pecah belah.
2. Pihak penumpang sebaiknya membaca, mengetahui dan memahami klausula baku yang telah disiapkan dan ditawarkan oleh pihak pengangkut, sebelum menyatakan persetujuannya, dengan harapan diperoleh pemahaman lebih lanjut terhadap hak dan kewajiban pihak penumpang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
3. Akhirnya peraturan perundangan hendaknya ditegakkan sehingga dapat diperoleh kepastian dan perlindungan hukum bagi pihak penumpang.



DAFTAR REFERENSI

Buku

B., Abdul Halim dan Teguh Prasetyo. *Bisnis E-Commerce*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.

Badruzaman, Mariam Darus. *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*. Bandung: Alumni, 1981.

Barkatulah, Abdul Hakim. *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Banjarmasin: FH UNLAM Press, 2008.

Garner, Bryan A. *Black's Law Dictionary*. St.Paul, Minn: West Group, 1999.

Makarim, Edmon. *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2000.

Mamudji, Sri, dkk. *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*. Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005.

Muhamad, Abdul Kadir. *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perjanjian Perdagangan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1992.

Purbo, Onno W. dan A. A. Wahyudi. *Mengenal E-Commerce*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2001.

Sanusi, M. Arsyad. *E-Commerce, Hukum dan Solusinya*. Jakarta: Mizan Grafika Sarana, 2001.

Satrio, J. *Hukum Perikatan: Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995.

Siahaan, N.H.T. *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei, 2005.

Sidabalok, Janus. *Pengantar Hukum Ekonomi*. Medan: Bina Media, 2000.

Sjahdeini, Sutan Remy. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*. Jakarta: Institut Bankir Indonesia. 1993.

Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT. Intermasa, 1991.

Suharnoko. *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta: Prenada Media, 2004.

Suparni, Ninik. *Cyberspace: Problematika & Antisipasi Pengaturannya*. Jakarta: Sinar Grafika, 2009.

Sutedjo S., Budi. "Internet Lahirkan Cara Dagang Secara Elektronik", *Buletin Jendela Informatika*, Vol. 1, No. 2, Edisi Desember 1999: 4.

Tim Pengajar Metode Penelitian Hukum, *Seri Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*. Depok: FHUI, 2002.

Widjaja, Gunawan, dan Kartini Mulyadi. *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.

Artikel

Khairandy, Ridwan. "Tanggung Jawab Pengangkut dan Asuransi Tanggung Jawab Sebagai Instrumen Perlindungan Konsumen Angkutan Udara." *Jurnal Hukum Bisnis* (Vol. 25, No: 1, 2006) : 20 - 26.

Ramli, Ahmad M. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *Jurnal Hukum Bisnis* (Maret 2002) : 14 - 17.

Satrio, J. "Beberapa Segi Hukum Perjanjian Kredit Standard." *Media Notariat* (Januari 1994) : 135-208.

Wiradipradja, E. Saefullah. "Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Hukum Udara Indonesia." *Jurnal Hukum Bisnis* (Vol: 25, No: 1, 2006) : 5 – 12.

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata [Burgerlijk Wetboek]. diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio. Jakarta: Pradnya Paramita, 1996.

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

_____, *Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. UU No. 11, LN No. 58 Tahun 2008, TLN No. 4843.

_____, *Peraturan Pemerintah Tentang Angkutan Udara*. UU No. 40, LN No. 68 Tahun 1995, TLN No. 3610.

Internet

”Perlindungan Konsumen dalam *E-Commerce*,” <<http://www.solusihukum.com/artikel/artikel31.php>>, diakses tanggal 26 Februari 2007.

“Telekomunikasi & Teknologi *E-commerce*,” <<http://hukumonline.com/klinikdetail.asp?id=5517>>, diakses tanggal 2 Maret 2007.

“Hubungan Hukum Antara Pelaku *E-Commerce* Harus Diperjelas,” <<http://free.vlsm.org/v17/com/ictwatch/paper/paper027.htm>>, diakses tanggal 2 Maret 2007.

Dewi Lestari, “Konsumen, *E-Commerce*, dan Permasalahannya,” <http://www.lkht.net/artikel_lengkap.php?id=15>, diakses tanggal 4 Maret 2008.

Sergio Maldonado, “Formation and Enforcement of Cross-Border Online Contract,” <<http://www.smaldonado.co>> , diakses tanggal 19 Nopember 2007.

“Montreal Convention,” <http://en.wikipedia.org/wiki/Montreal_Convention>, diakses tanggal 31 Oktober 2009.

“Terms and Conditions of Electronic Ticket,” <http://www.airasia.com>> , diakses tanggal 30 Oktober 2009.