



UNIVERSITAS INDONESIA

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA
PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG OLEH PT. CITRA VAN
TITIPAN KILAT (PT. CV TIKI) MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

NAMA: FIKRI FARDHIAN

NPM: 050500097X

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM REGULER**

DEPOK

JULI 2009



UNIVERSITAS INDONESIA

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU
PADA PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG OLEH PT.
CITRA VAN TITIPAN KILAT (PT. CV TIKI) MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia**

NAMA: FIKRI FARDHIAN

NPM: 050500097X

FAKULTAS HUKUM PROGRAM

STUDI ILMU HUKUM

**PROGRAM KEKHUSUSAN IV (HUKUM TENTANG KEGIATAN
EKONOMI)**

DEPOK

JULI 2009

ii
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Fikri Fardhian
NPM : 050500097X
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Pada Perjanjian Pengiriman Barang oleh PT. Citra Van Titipan Kilat (P.T. CV TIKI) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ibu Heri Tjandrasari, S.H., M.H. (.....)

Pembimbing : Ibu Henny Marlyna, S.H., M.H., M.LI. (.....)

Penguji : Bpk. Suharnoko, S.H., M.LI. (.....)

Penguji : Ibu Rosewitha Irawaty, S.H., M.LI. (.....)

Penguji : Bpk. Abdul Salam, S.H., M.H. (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 7 Juli 2009

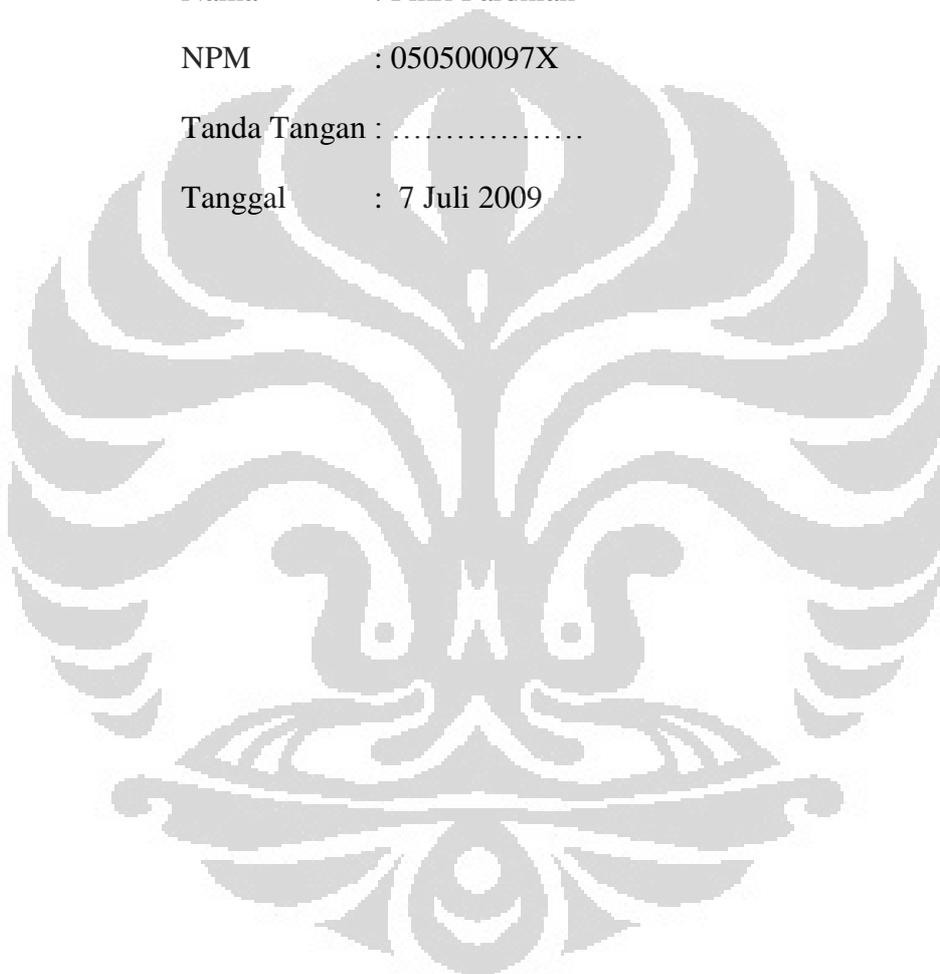
Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Fikri Fardhian

NPM : 050500097X

Tanda Tangan :

Tanggal : 7 Juli 2009



KATA PENGANTAR

Atas berkat rahmat Allah SWT., skripsi yang berjudul “Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Pada Perjanjian Pengiriman Barang oleh PT. Citra Van Titipan Kilat (P.T. CV TIKI) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” ini telah berhasil diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Penulisan skripsi ini dilakukan untuk menambah pengetahuan dan semakin memperluas wawasan mengenai hak-hak konsumen, khususnya dalam jasa titipan serta demi menghindari perbuatan curang yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha.

Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi sebagai berikut:

1. Orang tua Penulis (Bpk. H. Mawardi Zein, S.E., dan Ibu Dra. Hj. Mairiza Syofni), kakak-kakak penulis (Rizki Utama, S.T., M.M., dan keluarga, serta drg. Rini Novianti dan keluarga), nenek Penulis Hj. Siti Khadijah Ahmad, keponakan penulis Emirul Akbar Utama. Juga seluruh keluarga besar penulis atas segala dukungan moral, material, serta doa yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
2. Ibu Heri Tjandrasari, S.H., M.H., selaku Pembimbing Skripsi I, dan Ibu Henny Marlyna, S.H., M.H., M.LI., selaku Pembimbing Skripsi II atas perhatiannya dalam membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini dengan penuh kesabaran dan pengertian.
3. Bapak Chudry Sitompul, S.H., M.H., selaku Pembimbing Akademis penulis selama menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

4. Femy Raisa Karina, terimakasih atas doa dan pengertiannya.
5. Sahabat terbaik penulis yang telah bersama-sama menjalani kegagalan dan keberhasilan dengan prinsip mewahnya kesederhanaan, Aldo Renathan, Daud Wahid, Surya Aji, Merdhika Firmansyah, dan Ario Triwibowo.
6. Rekan-rekan penulis di “Gedung E FHUI”, Wahyu Abdilah, Soefiendra Soedarman, Dionisius Damas, Ardhi Hidayanto, Andries Yody Ravellino Maramis, Runi Anggia Nastiti, Jati Maharddhika Nur Iman, Alta Mahandara, Drajad Agung, Dimas Arya Noviaji, Akbar Bayu, M. Jabal Altariq, Abdilah Tajoedin, Pramastuti Kusumaningtyas, Allysthia Renty, Amalia, Nurisdipta Nusaputra, Wahyudi Kusnadi, Jarot Setiadi, Boogie Garyshto, Ditto Wicaksono, Ratih Indriastuti.
7. Rekan-rekan *As We Are*, Ferry, Kemal, Abi, Tomo, Bagol, keep thinking and wondering guys!

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak dan mohon maaf apabila ada kata-kata yang kurang berkenan. Penulisan ini tentunya tidak terlepas dari segala kekurangan baik dari segi teknis maupun materi penulisan. Semoga dapat berguna bagi semua orang yang membacanya.

Depok, Juli 2009

Penulis

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

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fikri Fardhian
NPM : 050500097X
Program Studi : Ilmu Hukum
Kekhususan : IV (Hukum tentang Kegiatan Ekonomi)
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Pada Perjanjian Pengiriman Barang oleh PT. Citra Van Titipan Kilat (P.T. CV TIKI) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, 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 : 6 Juli 2009

Yang Menyatakan

(Fikri Fardhian)

ABSTRAK

Nama : Fikri Fardhian
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul : Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Pada Perjanjian Pengiriman Barang oleh PT. Citra Van Titipan Kilat (P.T. CV TIKI) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Kegiatan ekonomi yang ada saat ini senantiasa mengutamakan aspek efisiensi. Jasa titipan, sebagai salah satu sektor usaha yang berkembang begitu pesat juga menerapkan prinsip efisiensi tersebut melalui pencantuman klausula baku pada perjanjian pengiriman barang, hal ini dilakukan demi menghindari negosiasi yang berlarut-larut. PT. Citra Van Titipan Kilat sebagai pelaku usaha jasa titipan juga mencantumkan klausula baku pada "syarat dan pedoman pengiriman barang". Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan batasan-batasan aturan mengenai klausula baku. Pada klausula baku yang ditetapkan oleh TIKI, terdapat beberapa klausula yang bertentangan dengan aturan Pasal 18 UUPK, sehingga klausula tersebut batal demi hukum dan pihak TIKI wajib menyesuaikan klausula-klausula baku tersebut dengan aturan UUPK.

Kata kunci: Klausula Baku, Konsumen, Jasa Titipan.

ABSTRACT

Name : Fikri Fardhian

Study Program : Law

Title : Juridical Review Toward Standard Clauses In The Delivery Service Agreement of PT. Citra Van Titipan Kilat (PT. CV TIKI) Based on Indonesian Law Number 8 Year 1999 regarding Consumer Protection

Today's economical activities are always consider the aspect of efficiency as the most important thing. The delivery services as one of the most rapidly developed business sector are also apply the efficiency principle by mean of the inclusion of standard clause on the delivery agreement, it has also being done to avoid lengthy negotiation. PT. Citra Van Titipan Kilat as one of the delivery service company is also puts down the standard clause on the the "conditions and manual of delivery". The law number 8 Year 1999 regarding consumer protection (UUPK) gives limitation for the use of standard clause. On the TIKI's standard clauses, there are some of them which is against the article 18 of UUPK, therefore the clauses are considered "null and void" and TIKI is obliged to accommodate its standard clause with the rule of UUPK.

Keywords: Standard Clauses, Consumer, Delivery Service.

DAFTAR ISI

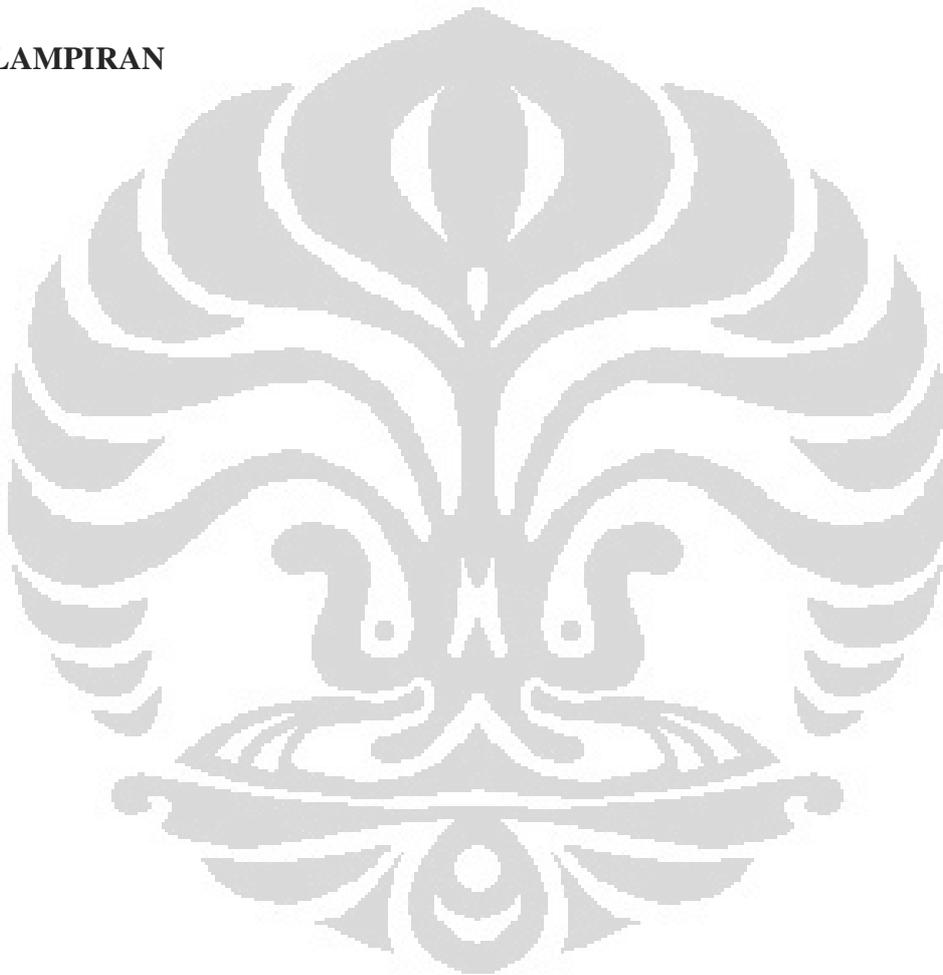
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Permasalahan	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Definisi Operasional.....	6
1.5 Metode Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
2. TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	11
2.1 Pengertian Dan Batasan Hukum Perlindungan Konsumen.....	11
2.2 Asas Dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	14
2.3 Pihak-pihak Dalam Hukum Perlindungan Konsumen	16
2.3.1 Konsumen	16
2.3.2 Pelaku Usaha.....	17
2.3.3 Pemerintah	18
2.4 Hak Dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha.....	19
2.4.1 Hak Konsumen	19
2.4.2 Kewajiban Konsumen	22
2.4.3 Hak Pelaku Usaha	23

2.4.4 Kewajiban Pelaku Usaha	24
2.5 Tahap-Tahap Transaksi	25
2.5.1 Tahap Pra Transaksi.....	25
2.5.2 Tahap Transaksi	25
2.5.3 Tahap Purna Transaksi	26
2.6 Klausula Baku	26
2.7 Penyelesaian Sengketa Konsumen	27
2.7.1 Subyek Obyek Dan Domisili	27
2.7.2 Beban Pembuktian	29
2.7.2 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dan Peradilan	30
2.8 Sanksi Terhadap Pelanggaran UUPK	32
2.8.1 Sanksi Administratif	32
2.8.2 Sanksi Pidana	33
3. Tinjauan Umum Perlindungan Baku.....	34
3.1 Latar Belakang Lahirnya Perjanjian Baku	34
3.2 Pengertian Klausula Baku	35
3.3 Ciri Perjanjian Baku	38
3.4 Bentuk Klausula Baku.....	40
3.5 Fungsi Perjanjian Baku	41
3.6 Jenis Perjanjian Dengan Klausula Baku	41
3.7 Perjanjian Baku dan Asas Kebebasan Berkontrak.....	43
3.8 Pengaturan Klausula Baku	44
3.9 Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku.....	47
3.10 Berlakunya Perjanjian Dengan Klausula Baku.....	50
3.11 Keabsahan Perjanjian Dengan Klausula Baku.....	50
3.12 Kekuatan Mengikat Perjanjian Baku.....	52

4. ANALISIS TERHADAP ISI KLAUSULA BAKU YANG TERTERA PADAPERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG OLEH PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT	54
4.1 Sekilas Tentang PT. Citra Van Titipan Kilat	54
4.2 Bentuk Dan Isi Perjanjian Pengiriman Barang Oleh TIKI.....	56
4.3 Analisis Klausula-Klausula Baku Pada Perjanjian Pengiriman Barang Oleh TIKI	69
4.3.1 Analisis Klausula-Klausula Baku Pada Perjanjian Pengiriman Barang Oleh TIKI Ditinjau Dari Sisi Substantif Berdasarkan UUPK.....	69
4.3.1.1 Klausula-Klausula Yang Memenuhi Unsur Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK Yang Menyatakan Pengalihan Tanggung Jawab Pelaku Usaha	60
4.3.1.1.1 Butir Ke-7 Pedoman Dan Syarat Pengiriman ..	60
4.3.1.1.2 Butir Ke-9 Pedoman Dan Syarat Pengiriman ..	63
4.3.1.1.3 Butir Ke-10 Pedoman Dan Syarat Pengiriman	64
4.3.1.1.4 Butir Ke-3 Bersama-sama Dengan Butir Ke-11 huruf a Pedoman Dan Syarat Pengiriman...	65
4.3.1.1.5 Butir Ke-14 Pedoman dan Syarat Pengiriman.	67
4.3.1.2 Klausula-Klausula Yang Memenuhi Unsur Pasal 18 ayat (1) huruf c UUPK	68
4.3.1.3 Klausula-Klausula Yang Memenuhi Unsur Pasal 18 ayat (1) huruf e UUPK	69
4.3.1.4 Klausula-Klausula Yang Memenuhi Unsur Pasal 18 ayat (1) huruf f UUPK	70
4.3.1.5 Klausula-Klausula Yang Memenuhi Unsur Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK	71
4.3.2 Analisis Klausula-Klausula Baku Pada Perjanjian Pengiriman Barang Oleh TIKI Dari Sisi Teknis Ditinjau Dari UUPK	72
4.3.3 Akibat Hukum dari Klausula-Klausula Baku Pada Perjanjian Pengiriman Barang Oleh TIKI Ditinjau Dari UUPK.....	73

5. PENUTUP	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76
 DAFTAR REFERENSI	 78

LAMPIRAN



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era serba modern seperti sekarang, manusia dituntut untuk selalu produktif dalam berkarya dan bekerja mengingat ketatnya persaingan yang ada. Karena itu efektivitas dan efisiensi merupakan hal yang sangat penting bagi manusia modern. Kedua hal tersebut juga merupakan poin penting bagi pelaku usaha dalam menciptakan produk dan pelayanan terbaik melalui peningkatan kualitas.

Salah satu bagian yang paling esensial dalam peningkatan kualitas di Indonesia adalah pada sisi perekonomian, karena perekonomian merupakan bagian yang dapat memperlihatkan tingkat kemajuan suatu bangsa secara signifikan. Dikarenakan pada bagian ini terdapat banyak kegiatan perekonomian maka Indonesia diharuskan untuk menjaga kegiatan-kegiatan tersebut berjalan dengan lancar dan stabil sehingga Indonesia dapat memperlihatkan kualitas negara ini sebagai penyelenggara negara yang baik. Kegiatan perekonomian tersebut secara garis besar terdiri dari kegiatan produksi, distribusi, dan konsumsi.¹

Dalam kegiatan perekonomian tersebut terdapat beberapa pihak yang terlibat di dalamnya, antara lain:

1. Rumah tangga konsumen (RTK) atau konsumen;
2. Rumah tangga produsen (RTP) atau perusahaan;
3. Rumah tangga negara (RTN) atau pemerintah;
4. Masyarakat luar negeri.²

Dari keempat jenis kegiatan ekonomi tersebut bagian yang cukup penting terletak pada sisi konsumsi, pada bagian ini terdapat pertemuan antara konsumen

¹ Perhimpunan Ekonomi Indonesia, " pengertian dan macam jenis kegiatan ekonomi," www.organisasi.org, hal. 2. diakses 06 September 2008.

² www.snapdrive.net/pelaku kegiatan ekonomi, diakses 06 September 2008.

(RTK) dan produsen (RTP) yang menyebabkan pemerintah harus siap sedia dalam menjamin hak-hak dan kewajiban dari kedua belah pihak dapat terlaksana dengan baik. Salah satu cara dalam menjamin hak-hak tersebut adalah dengan diciptakannya berbagai peraturan perundang-undangan untuk mengatur hal-hal yang terkait dengan hubungan antara produsen dan konsumen.

Salah satu contoh nyata yaitu dalam berhubungan secara ekonomi, konsumen sering melakukan berbagai perjanjian baik secara lisan maupun tertulis. Salah satunya adalah perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha secara tertulis yang sudah dalam bentuk baku (*Standardized Contract/Kontrak Baku*)³. Perjanjian Baku biasanya berupa formulir yang isi, bentuk serta cara penutupannya telah distandarisasi atau dibakukan secara sepihak oleh pelaku usaha, serta bersifat massal tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki konsumen, perjanjian tersebut tidak dapat ditawar atau digenosiasikan oleh pihak lainnya (*take it or leave it*). Isi atau ketentuan yang terdapat di dalam kontrak baku biasanya disebut klausula baku (*standardized clause*).⁴

Klausula baku/Perjanjian baku itu sendiri merupakan bagian dari suatu perjanjian sehingga menyebabkan pengaturan akan hal tersebut harus berdasarkan aturan-aturan yang terdapat pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPPerdata) pada BAB III Tentang Perikatan secara umum. Selain itu dikarenakan Klausula Baku pada kenyataannya banyak yang merugikan pihak konsumen dan juga Klausula Baku memperlihatkan bahwa terjadi ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan produsen dengan kesan produsen memaksakan klausula tersebut kepada konsumen maka pengaturannya juga terdapat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK .

UUPK diberlakukan oleh pemerintah Indonesia dalam rangka menjamin keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen dimana secara umum ketentuan-ketentuan pada KUHPPerdata tidak cukup melindungi

³ Direktorat Perlindungan Konsumen, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, "Mencermati Klausula Baku Sebelum Menandatangani Kontrak" <http://www.direktoratperlindungan.konsumen.htm>. diakses 06 September 2008.

⁴ Abdul Halim Barkatullah, "Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoretis Dan Perkembangan Pemikiran", (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), hal. 96.

kepentingan konsumen. Tetapi dalam kenyataannya tetap saja sering terjadi polemik antara pelaku usaha dan konsumen yang berkaitan dengan Klausula Baku walaupun pengaturan akan hal tersebut sudah ada.

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

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

Jasa titipan atau yang biasa disebut juga sebagai jasa kurir adalah salah satu jasa yang mengakomodir kebutuhan manusia akan efektivitas dan efisiensi khususnya dalam bidang pengiriman barang. Berbagai pelayanan ditawarkan oleh jasa ini, baik dari segi ketepatan waktu hingga berbagai jenis jaminan (*guarantee*) bagi pengguna jasa.

Ketentuan yang mengatur tentang jasa titipan ini didasarkan pada Undang-undang Nomor. 6 Tahun 1984 tentang Pos, namun undang-undang ini sudah kurang relevan terhadap perkembangan zaman yang ada, dan kini sedang disusun sebuah Rancangan Undang-Undang (RUU) Pos yang baru. Pada Pasal 3 Undang-undang Nomor 6 Tahun 1984 disebutkan bahwa pos hanya diselenggarakan oleh negara. Jadi pada saat itu jasa titipan hanyalah dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bernama PT. Pos. Namun ketentuan ini berubah semenjak dikeluarkannya Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi (Kepmenparpostel) Nomor KM 38/PT.102/MPPT/2004 tentang Pengusahaan Jasa Titipan. Pada KEPMEN tersebut disebutkan bahwa pengusahaan jasa titipan adalah kegiatan yang dilakukan oleh badan hukum yang dibentuk berdasarkan hukum Indonesia, dalam hal ini berbentuk Perseroan Terbatas atau Koperasi yang telah memiliki surat izin Pengusaha Jasa Titipan untuk menerima, membawa dan/atau menyampaikan surat pos jenis tertentu, paket dan uang dari pengirim kepada penerima dengan memungut biaya. Dengan demikian maka selain oleh BUMN, jasa titipan juga dapat dilakukan oleh Badan Usaha Milik Swasta (BUMS).

PT. Citra Van Titipan Kilat (PT. CV TIKI) adalah salah satu badan usaha swasta yang menjalankan jasa titipan. Perusahaan yang didirikan pada 1 September 1970 oleh Soeprapto dan Nuraini Soeprapto ini adalah salah satu perusahaan swasta Indonesia terbesar dalam bidang jasa penitipan. Berbagai pelayanan ditawarkan oleh perusahaan ini kepada konsumen, antara lain pelayanan *Holiday Delivery Services*, *Sameday Service*, *Over Night Service*, *International Service*, dan lain-lain yang kesemuanya dijalankan berdasarkan prinsip "*efficiency, facility, and responsibility in handling every delivery*".

Namun demikian pada prakteknya sering kali jasa kurir TIKI ini tidak dijalankan sesuai dengan apa yang disebutkan pada paragraf di atas, dan tentunya konsumen lah yang akhirnya dirugikan. Berdasarkan data yang diperoleh penulis dari website "media konsumen" umumnya konsumen TIKI mengeluhkan masalah ketepatan waktu pengiriman, kerusakan barang, serta tidak sampainya barang kiriman ke tujuan, sebagai contoh seperti yang dialami oleh David AL dari Tangerang yang mengirim sebuah handphone melalui TIKI dengan tujuan Yogyakarta, kiriman itu tetap sampai namun isinya berubah menjadi empat keping VCD/CVD,⁵ kejadian ini tentu saja sangat merugikannya selaku konsumen jasa titipan. Pada kondisi tertentu, ketepatan waktu dan utuhnya suatu barang yang dikirim merupakan hal yang sangat penting dan harus dilakukan oleh jasa titipan, apalagi jika barang yang dikirim merupakan barang yang sangat penting dan harus tiba tepat waktu.

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

Adapun pembatasan tanggung jawab pengangkut dapat dilihat dari klausula yang menyebutkan bahwa "pengangkut tidak bertanggung jawab atas semua resiko teknik yang terjadi selama pengangkutan yang menyebabkan titipan yang dikirim tidak berfungsi atau berubah fungsinya...". Pada dokumen tersebut disebutkan bahwa pengangkut tunduk kepada Peraturan Pemerintah Nomor 40

5. "Kehilangan Kiriman Paket Melalui TIKI", <<http://www.media.konsumen.com/Artikel2497.htm>>. 14 Juni 2008.

Tahun 1995 tentang Angkutan Udara yang membatasi tanggung jawab pengangkut atas ganti rugi karena kehilangan, kerusakan dan keterlambatan. Pada Pasal 44 PP tersebut dikatakan bahwa ganti rugi atas kerusakan, kehilangan dan keterlambatan ditetapkan maksimal Rp. 100.000 (seratus ribu rupiah) per kilogram. Namun begitu, pembatasan ganti rugi tidak berarti menjadikan TIKI berhak memasukkan klausula untuk tidak bertanggung jawab atas kerusakan teknis barang yang diangkut. Adanya ketentuan yang ditetapkan secara sepihak dalam klausula baku tersebut tentunya akan mempengaruhi hak-hak konsumen.

Berdasarkan penjabaran tersebut di atas, maka penulis ingin meneliti tentang pencantuman klausula baku pada jasa titipan beserta akibat hukumnya bagi konsumen pengguna jasa pengiriman barang PT. CV TIKI dalam skripsi yang berjudul **”TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG OLEH PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT (PT. CV TIKI) MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”** ini.

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengidentifikasi pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana isi klausula baku yang tercantum pada perjanjian pengiriman barang oleh TIKI ditinjau dari UUPK?
2. Bagaimanakah akibat hukum dari pencantuman klausula baku pada jasa titipan TIKI?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan yang hendak dicapai dari penulisan skripsi ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis klausula baku yang diterapkan pada perjanjian titipan yang dilakukan oleh PT. CV Titipan Kilat ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Menjelaskan dampak dari klausula baku yang diterapkan terhadap hak-hak konsumen.

1.4 Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan definisi dari beberapa istilah yang sering digunakan dalam penelitian ini. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Konsumen

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.⁶

2. Pelaku Usaha

Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁷

3. Perjanjian

Suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melakukan suatu hal.⁸

4. Klausula Baku

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.⁹

5. Jasa

Setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁰

⁶ Indonesia(a), *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, Undang-Undang No.8 Tahun 1999. LN. th. 1999 No. 42. TLN. No. 3821, Pasal 1 angka 2.

⁷ *Ibid.*, Pasal 1 angka 3.

⁸ Subekti (a), *Hukum Perjanjian* (Jakarta: PT Intermedia, 2005), Hal.1.

⁹ *Ibid.*, Pasal 1 angka 10.

¹⁰ *Ibid.*, Pasal 1 angka 5.

6. Jasa Titipan

Kegiatan yang dilakukan untuk menerima, membawa dan atau menyampaikan paket, uang dan suratpos jenis tertentu dalam bentuk barang cetakan, surat kabar, sekogram, bungkus kecil dari pengirim kepada penerima dengan memungut biaya.¹¹

7. Perbuatan Melawan Hukum (PMH)

Perbuatan yang tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi berbuat atau tidak berbuat yang melanggar hak orang lain atau bertentangan dengan kewajiban orang yang berbuat atau tidak berbuat, bertentangan dengan kesusilaan, kepatutan dan kehati-hatian.¹²

8. Wanprestasi

Apabila seseorang tidak memenuhi kewajibannya atau terlambat memenuhinya atau memenuhinya tetapi tidak seperti yang telah diperjanjikan.¹³

9. Transaksi (Dalam arti luas)

Beberapa tahapan yang terjadi sebelum konsumen memakai atau mengonsumsi produk yang diperolehnya di pasar, yang terdiri dari tahapan pra transaksi, transaksi (yang sesungguhnya), dan purna transaksi.¹⁴

10. Risiko

Kewajiban untuk memikul kerugian jikalau ada suatu kejadian di luar kesalahan salah satu pihak yang menimpa benda yang dimaksudkan dalam perjanjian.¹⁵

¹¹ Indonesia(b), *Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Penyelenggaraan Jasa Titipan*, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 5 Tahun 2005.

¹² Mariam Darus Badruzaman., *K.U.H. PERDATA BUKU III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan* (Bandung: PT Alumni, 2005), Hal.147-148.

¹³ Subekti (b), *Pokok-Pokok Hukum Perdata* (Jakarta: Intermasa, 2003), Hal.144.

¹⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006). hal. 69-75.

¹⁵ *Ibid.*

1.5 Metode Penelitian

Suatu penelitian yang baik membutuhkan metodologi untuk mengarahkan penelitian ke arah yang benar secara sistematis dan kronologis, sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

Metode penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah dengan metode penelitian normatif, yaitu dengan melihat bagaimana seharusnya suatu hal terjadi.

16

Dalam penelitian ini bahan hukum yang digunakan yaitu:

1. Bahan hukum primer yang bersumber pada hukum positif, antara lain berupa:
 - a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 - b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1984 tentang Pos;
 - c. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1985 tentang Penyelenggaraan Pos;
 - d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 5 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Jasa Titipan;
 - e. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara.
2. Bahan hukum sekunder meliputi buku, makalah, artikel dan berita di majalah, surat kabar, dan internet.
3. Bahan hukum tersier meliputi kamus hukum, kamus bahasa Indonesia, dan ensiklopedi.

Metode analisis data di dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif yaitu dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka,¹⁶ mencari, menelusuri data-data atau literatur yang ada seperti, peraturan perundang-undangan, buku, makalah, artikel, majalah, surat kabar, dan internet serta kamus hukum, kamus bahasa Indonesia, dan ensiklopedi kemudian menelaahnya.

¹⁶ "Filsafat Ilmu Dan Metode Penelitian", <http://www.geocities.com/klinikmp/dasar-penelitian/filsafat-metode.htm>., diakses pada 9 Mei 2009.

¹⁷ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995), hlm. 13-14.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi yang berjudul "TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG OLEH PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT (PT. CV TIKI) MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN" ini terdiri dari lima bab dan setiap bab dibagi dalam beberapa sub bab. Selanjutnya, sistematika penulisan skripsi ini dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini Penulis menguraikan latar belakang, pokok permasalahan, tujuan penulisan, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang Hukum Perlindungan Konsumen Pada Umumnya yang dibagi menjadi beberapa sub bab yaitu: pengertian dan batasan hukum perlindungan konsumen, asas dan tujuan hukum perlindungan konsumen, pihak-pihak dalam hukum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, tahap-tahap transaksi, klausula baku, penyelesaian sengketa konsumen, dan sanksi terhadap pelanggaran UUPK.

BAB 3 TINJAUAN UMUM PERJANJIAN BAKU DAN PERKEMBANGAN PERJANJIAN BAKU DI INDONESIA

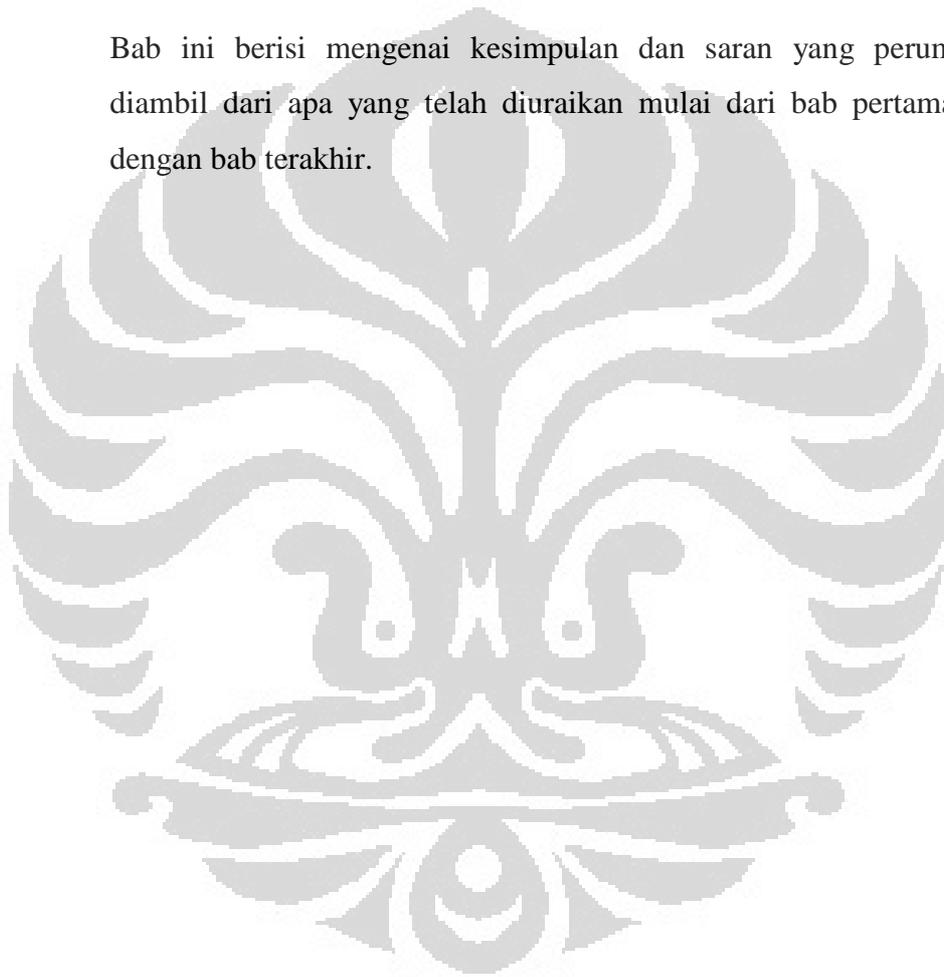
Pada bab ini penulis menguraikan mengenai sejarah perkembangan klausula baku, peraturan dan implementasi Klausula Baku di Indonesia. Selain itu dalam bab ini penulis juga menguraikan secara singkat tentang klausula baku pada umumnya yang dibagi menjadi beberapa sub bab yaitu latar belakang, pengertian, ciri, dan fungsi.

BAB 4 ANALISIS TERHADAP ISI KLAUSULA BAKU YANG TERTERA PADA PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG OLEH PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai profil PT. CV Titipan Kilat, bentuk dan isi perjanjian pengiriman barang, serta analisis klausula klausula pada perjanjian pengiriman barang ditinjau dari UUPK.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran yang perumusannya diambil dari apa yang telah diuraikan mulai dari bab pertama sampai dengan bab terakhir.



BAB 2

TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

2.1 Pengertian Dan Batasan Hukum Perlindungan Konsumen

Pemikiran ke arah perlindungan konsumen dilatarbelakangi oleh berkembangnya industri secara cepat dan menunjukkan kompleksitas yang tinggi sehingga perlu ditampung salah satu akibat negatif industrialisasi yang menimbulkan banyak korban karena memakai atau mengonsumsi produk-produk industri.¹⁸

Di Amerika Serikat misalnya menurut Stern dan Eoyaldi dikemukakan tiga tujuan utama pengaturan perlindungan konsumen yaitu :

1. *Resrticting the communication of false information,*
2. *Requiring the disclosure of information about products,*
3. *Preventing the marketing of products that are unsafe or fail to meet government safety standards.*

Dari tiga tujuan utama tersebut dapat dilihat bahwa pengaturan perlindungan konsumen di Amerika Serikat berkaitan erat dengan kemajuan teknologi, khususnya teknologi manufaktur dan teknologi informasi.¹⁹

Namun demikian, upaya untuk memberi perlindungan hukum terhadap konsumen tidak berarti telah ada anggapan dasar bahwa semua pihak yang bergerak di bidang usaha dan perdagangan selalu terlibat dalam manipulasi yang merugikan para konsumen dan tidak pula dimaksudkan untuk menjadikan masyarakat tidak konsumtif. Akan tetapi, perlindungan hukum terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak (hukum) konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang mungkin merugikan yang dilakukan pihak lain. Hak-hak ini merupakan hak-hak yang sifatnya sangat mendasar dan universal sehingga perlu mendapat jaminan dari negara atas pemenuhannya.²⁰ Jadi hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang mengatur tentang pemberian

¹⁸ Janus Sidabalok, *op. cit.*, hal. 28.

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ *Ibid.*, hal. 29.

perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya. Dengan kata lain, hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai “hukum yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen, serta tatacara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban itu”.²¹

Dari segi istilah, dalam berbagai literatur ditemukan dua istilah mengenai hukum yang mempersoalkan konsumen, yaitu hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Kedua istilah ini seringkali disamaartikan, namun ada pula yang membedakannya dengan mengatakan bahwa baik mengenai substansi maupun mengenai penekanan luas lingkungannya adalah berbeda satu sama lain.²²

Yang dimaksud dengan hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan / atau jasa antara penyedia dan penggunaannya dalam hubungan bermasyarakat.²³ Sedangkan mengenai hukum perlindungan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.²⁴

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 sendiri berjudul Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, yang selanjutnya disebut dengan UUPK, dan bukan Undang-Undang tentang Konsumen. Pasal 1 UUPK menyebutkan definisi yang berbeda antara konsumen dan perlindungan konsumen, dimana perlindungan konsumen didefinisikan sebagai ”segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Namun demikian sesungguhnya baik istilah hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen tidak perlu dibedakan,²⁵ hal ini dikarenakan dua sebab, yaitu *pertama*, jika membicarakan hukum dalam hubungannya dengan

²¹ *Ibid.*, hal. 45.

²² N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen “Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk”*, (Jakarta : Panta Rei, 2005), hal. 30.

²³ AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen “Suatu Pengantar”*, (Jakarta : Daya Widya, 1999), hal. 23.

²⁴ *Ibid.*

²⁵ N.H.T. Siahaan, *op. cit.*, hal. 33.

konsumen atau hukum dalam hubungannya dengan perlindungan konsumen, maka keduanya tentu tidak akan luput dari pembahasan mengenai hal-hak konsumen, kepentingannya, upaya-upaya pemberdayaannya, atau kesetaraannya dalam hukum dengan pihak pelaku usaha.

Kedua, karena seluruh kaidah hukum di negeri ini dapat hadir dan tunduk di bawah sebuah payung hukum dasar yang bersumber dari Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Pancasila dan UUD 1945 adalah sumber dari segala sumber hukum nasional, yang secara filosofis memberikan perlindungan keadilan bagi semua bangsa dan golongan di negeri ini, termasuk dalam hal hukum konsumen. Dengan demikian, pengertian hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen pada hakikatnya tidak perlu dibedakan satu sama lain.²⁶

Mengingat sifatnya yang seringkali berhubungan dengan bidang atau cabang hukum lainnya, hukum perlindungan konsumen dapat memasuki baik kawasan hukum publik, maupun hukum privat.²⁷

Kawasan yang dimasuki hukum perlindungan konsumen dalam hukum privat adalah :

- Hukum perdata, khususnya mengenai perikatan, yakni mengenai aspek-aspek kontraktual antara konsumen dan pelaku usaha.
- Hukum bisnis atau hukum perdata niaga, khususnya mengenai pengangkutan, hak atas kekayaan intelektual (HAKI), monopoli dan persaingan usaha, asuransi, dan lain-lain.

Adapun kawasan-kawasan yang dimasuki hukum perlindungan konsumen dalam hukum publik adalah :

- Hukum pidana, dalam hal kriminalisasi dalam berbagai ketentuan standar, isi, takaran, label, etiket, pengelabuan dalam promosi, iklan, lelang, pencantuman klausula baku, dan lain-lain.
- Hukum administrasi, dalam hal ketentuan sanksi administratif.
- Hukum tata usaha negara, dalam hal kewenangan pejabat-pejabat perizinan dan pengawasan.

²⁶ *Ibid.*

²⁷ *Ibid.*, hal. 34.

2.2 Asas Dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Seperti telah disinggung pada sub bab sebelumnya, hukum perlindungan konsumen disebabkan oleh suatu alasan utama yang dipandang sebagai penyebab lahirnya hukum tersebut, yaitu perkembangan industri yang sangat cepat. Sebab tersebut telah melahirkan suatu tujuan dalam pembentukan suatu kaidah hukum yang bertujuan melindungi hak-hak dan kepentingan konsumen.

Masing-masing Undang-Undang tentunya memiliki tujuan khusus,²⁸ dalam bagian konsiderans dari UUPK dapat dilihat bahwa peraturan ini dibuat atas dasar pemikiran/pertimbangan sebagai berikut :

1. Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
2. Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan / atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan / atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
3. Bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan / atau jasa yang diperolehnya di pasar;
4. Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Jadi dapat dilihat bahwa dasar pemikiran dari hukum perlindungan konsumen berpangkal dari tujuan pembangunan nasional seperti yang diamanatkan pada pembukaan UUD 1945.

²⁸ Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum*, (Jakarta : Chandra Pratama, 1996), hal. 95.

Berkaitan dengan dasar pemikiran pada konsiderans UUPK seperti yang dijabarkan diatas, ada sejumlah asas yang terkandung di dalam usaha memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Asas-asas ini dapat ditemukan pada pasal 2 UUPK yang berbunyi :

”Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

Pada penjelasan pasal ini disebutkan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan / atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

Selanjutnya tujuan perlindungan konsumen dapat ditemukan pada pasal 3 UUPK, yaitu :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan / atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

2.3 Pihak-Pihak Dalam Hukum Perlindungan Konsumen

2.3.1 Konsumen

Istilah konsumen sendiri berasal dari istilah asing, Inggris *consumer*, dan Belanda *consument*, yang secara harfiah dapat diartikan sebagai "orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu"; atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang". Ada juga yang mengartikan "setiap orang yang menggunakan barang atau jasa"²⁹. Dari pengertian di atas terlihat ada perbedaan antara konsumen sebagai pribadi kodrati dengan konsumen sebagai perusahaan atau badan hukum. Perbedaan ini penting untuk membedakan apakah konsumen tersebut menggunakan barang atau jasa untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual dan/atau diproduksi lagi).

UUPK pada Pasal 1 butir 2 mendefinisikan konsumen sebagai berikut:

"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".

²⁹ Abdul Halim Barkatullah, *op. cit.*, hal. 7.

Definisi dari UUPK sendiri sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah *end user*/pengguna terakhir, tanpa si konsumen harus merupakan pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut.

Berdasarkan pengertian di atas subyek yang disebutkan sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Menurut AZ. Nasution, istilah "orang" yang dimaksudkan di sini adalah orang alami atau pribadi kodrati, bukan badan hukum, sebab yang memakai, menggunakan atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan hanyalah pribadi kodrati.³⁰

2.3.2 Pelaku Usaha

Pelaku usaha merupakan istilah yuridis dari produsen. Istilah produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *producent*, dan dari bahasa Inggris *producer* yang artinya adalah penghasil. Batasan mengenai apa yang dimaksud dengan pelaku usaha dapat dilihat pada pasal 1 butir 3 UUPK yaitu :

"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 berbagai bidang ekonomi".

Selain itu, dalam pengertian pelaku usaha, di dalamnya juga termasuk pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang atau badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen, dimana sifat profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut tanggung jawab pelaku usaha.³¹

³⁰ AZ. Nasution, *Perlindungan Hukum Konsumen, Tinjauan Singkat UU No. 8 tahun 1999-LN 1999 No. 42*, Makalah Disampaikan Pada Diklat Mahkamah Agung, Batu Malang, 14 Mei 2001, hal. 6.

³¹ Agnes M. Toar, *Tanggung Jawab Produk, Sejarah Dan Perkembangannya Di Berbagai Negara*, (Ujung Pandang: DKIH Belanda-Indonesia, 1988) hal. 2.

Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak konsumen.

2.3.3 Pemerintah

Dengan adanya kemajuan teknologi yang semakin pesat, dalam usaha perlindungan konsumen diperlukan suatu standarisasi dan sertifikasi yang maksimal, disinilah diperlukan adanya peran aktif pemerintah dalam membuat menyesuaikan, dan mengawasi pelaksanaan peraturan yang berlaku.

Sesuai dengan prinsip pembangunan yang antara lain menyatakan bahwa pembangunan dilaksanakan bersama oleh masyarakat dengan pemerintah dan karena itu menjadi tanggung jawab bersama pula, maka melalui pengaturan dan pengendalian oleh pemerintah, tujuan pembangunan nasional dapat dicapai dengan baik. Upaya pemerintah untuk melindungi konsumen dari produk yang merugikan dapat dilaksanakan dengan cara mengatur, mengawasi, serta mengendalikan produksi, distribusi, dan peredaran produk sehingga konsumen tidak dirugikan. Berdasarkan tujuan-tujuan yang ingin dicapai dan kebijaksanaan yang akan dilaksanakan, maka langkah-langkah yang dapat ditempuh pemerintah adalah:

- a. Registrasi dan penilaian
- b. Pengawasan produksi
- c. Pengawasan distribusi
- d. Pembinaan dan pengembangan usaha
- e. Peningkatan dan pengembangan prasarana dan tenaga³²

Peranan pemerintah di atas harus dijalankan secara berkelanjutan agar tercipta suatu lingkungan usaha yang sehat, pengusaha yang bertanggung jawab, serta pasar yang kompetitif dengan berangsur-angsur menghilangkan monopoli dan proteksi.³³

³² Janus Sidabalok, *op. cit.*, hal. 24.

³³ Syahrir, *Deregulasi Ekonomi Sebagai Jalan Keluar Peningkatan Perhatian Terhadap Kepentingan Konsumen*, makalah pada Seminar Nasional Upaya Peningkatan Perlindungan Konsumen, YLKI-CESDA-LP3ES, Jakarta, 11 Mei 1993, hal. 36.

Posisi pemerintah, konsumen, serta pelaku usaha masing-masing adalah mandiri sehingga perlu diatur dengan baik untuk mencapai keserasian dan keharmonisan dalam kegiatan ekonomi. Pemerintah yang ditugaskan untuk mengatur hal tersebut berdasarkan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 dapat melaksanakannya melalui peraturan-peraturan, serta pengawasan pelaksanaan peraturan tersebut. Peraturan-peraturan yang dimaksud dalam hal ini, yaitu UUPK, adalah sebagai peraturan yang juga mengikat pemerintah sehingga tidak muncul kolusi antara pengusaha dan pemerintah yang dapat merugikan konsumen.

2.4 Hak Dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha

Seperti telah dibahas pada bagian terdahulu, konsumen dan pelaku usaha mempunyai hubungan hukum. Setiap hubungan hukum yang diciptakan oleh hukum selalu mempunyai dua segi yang isinya di satu pihak hak, sedang di pihak lain kewajiban. Tidak ada hak tanpa kewajiban, sebaliknya tidak ada kewajiban tanpa hak.³⁴

Pada hakikatnya hak adalah hubungan antara subyek hukum dengan obyek hukum, atau subyek hukum dengan subyek hukum lainnya yang dilindungi oleh hukum dan menimbulkan kewajiban.³⁵

2.4.1 Hak Konsumen

Pada UUPK hak-hak konsumen diatur pada Pasal 4, yang terdiri dari 9 hak, yaitu :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

³⁴ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum : Suatu Pengantar*, (Yogyakarta : Liberty, 2003) hal. 41.

³⁵ *Ibid.*, hal. 49.

- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 UUPK di atas lebih luas daripada hak-hak konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat John. F. Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yaitu terdiri atas :

- a. hak memperoleh keamanan;
- b. hak memilih;
- c. hak mendapat informasi; dan
- d. hak untuk didengar.³⁶

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, masing-masing pada Pasal 3, 8, 19, 21 dan Pasal 26, yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization of Consumers Union - IOCU*) ditambah empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu:³⁷

- a. hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- b. hak untuk memperoleh ganti rugi;
- c. hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
- d. hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat; dan

³⁶ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Ditinjau Dari Segi Standar Kontrak (Baku)*, makalah pada simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, BPHN-Binacipta, hal. 61.

³⁷ C. Tantri D. Dan Sularsi, *Gerakan Organisasi Konsumen, Seri Panduan Konsumen*, (Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia-The Asia Foundation, 1995) hal. 22-24.

Disamping itu masyarakat Eropa (*Europese Economische Gemeenschap* atau *EEG*) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut:³⁸

- a. hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*);
- b. hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht opbescherming van zijn economische belangen*);
- c. hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*);
- d. hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*); dan
- e. hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*).

Mengenai hak-hak konsumen pada UUPK, hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman, dan memberikan keselamatan. Oleh karena itu setiap produk, baik dari segi komposisi bahannya dan dari segi desain dan konstruksi, maupun dari segi kualitasnya harus diarahkan untuk mempertinggi rasa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dalam hal berproduksi, pelaku usaha diharuskan untuk bertindak jujur dalam memberi informasi sehingga konsumen dapat memilih produk yang terbaik bagi dirinya, untuk itu pemanfaatan media informasi oleh pelaku usaha baik dengan iklan, *billboard*, dan media lainnya hendaknya dilandasi kejujuran dan niat baik.

Apabila setelah mengonsumsi, konsumen merasa dirugikan atau dikecewakan karena produk yang dikonsumsinya tidak sesuai dengan informasi yang diterima, produsen harus mendengar keluhan itu dan memberikan penyelesaian yang baik, termasuk dalam hal ini hak konsumen untuk mendapatkan penggantian atas kerugian yang dideritanya setelah mengonsumsi suatu produk.

Selanjutnya, mengingat bahwa pelaku usaha berada dalam kedudukan yang lebih kuat baik secara ekonomis maupun dari segi kekuasaan (*bargaining power and position*) dibanding dengan konsumen, maka konsumen perlu mendapatkan advokasi, perlindungan, serta upaya penyelesaian sengketa secara patut. Konsumen juga berhak mendapatkan pembinaan dan pendidikan mengenai

³⁸ Mariam Darus, *op. cit.*, hal. 61.

bagaimana berkonsumsi yang baik, sementara di sisi lain produsen juga harus memberikan hak konsumen untuk diperlakukan sama dengan konsumen lainnya tanpa membeda-bedakan berdasarkan ukuran apapun seperti agama, budaya, pendidikan, kekayaan, dan lain-lain.³⁹

Pada akhirnya konsumen berhak mendapatkan hak-hak lainnya sesuai dengan kedudukannya sebagai konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan ini membuka kemungkinan berkembangnya pemikiran tentang hak-hak baru dari konsumen di masa yang akan datang, sesuai dengan perkembangan zaman.

2.4.2 Kewajiban Konsumen

Seperti telah disebutkan sebelumnya bahwa tidak ada hak tanpa kewajiban, maka dalam hubungan hukum yang dijalaninya konsumen juga memiliki kewajiban. Kewajiban-kewajiban konsumen ini diatur pada Pasal 5 UUPK yaitu:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban pertama di atas adalah penting karena seringkali pelaku usaha telah memberikan peringatan atau petunjuk secara jelas pada suatu produk, namun konsumen tidak mengikuti petunjuk tersebut. Oleh karena itu, peraturan ini memberikan konsekuensi pelaku usaha tidak bertanggung jawab jika konsumen yang bersangkutan mengabaikan petunjuk tersebut.

Dalam hal kewajiban beritikad baik, hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen baru bermula pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha dimana kemungkinan merugikan konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku

³⁹ Janus Sidabalok, *op. cit.*, hal. 42.

usaha).⁴⁰ Selanjutnya ketentuan konsumen harus membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha, merupakan suatu kewajiban dan hal yang sudah semestinya dilakukan.

Kewajiban mengikuti upaya penyelesaian hukum secara patut merupakan hal yang baru, karena sebelum diundangkannya UUPK hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka/terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau kejaksaan.⁴¹

2.4.3 Hak Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha diberikan hak-hak sebagaimana diatur pada Pasal 6 UUPK yaitu:

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

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak/kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktik, jika suatu produk yang kualitasnya lebih rendah dari produk yang serupa, maka para pihak

⁴⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hal. 49.

⁴¹ *Ibid.*

menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.

Menyangkut hak pelaku usaha lainnya, sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/Pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen tidak mengabaikan kepentingan pelaku usaha. Kewajiban konsumen dan ha-hak pelaku usaha yang disebutkan pada huruf b, c, dan d di atas adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sebagaimana disebutkan sebelumnya.⁴²

2.4.4 Kewajiban Pelaku Usaha

Sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian terdahulu, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam pasal 7 UUPK yaitu:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatannya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan 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 diprdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

⁴² Abdul Halim Barkatulah, *op. cit.*, hal. 37.

Begitu pentingnya suatu itikad baik sehingga dalam sebuah perjanjian para pihak di dalamnya harus mempunyai itikad baik.⁴³ Selanjutnya dapat dilihat bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang "ditargetkan" untuk menciptakan "budaya" tanggung jawab pada diri pelaku usaha.⁴⁴

2.5 Tahap - Tahap Transaksi

Tahapan transaksi terdiri dari tiga tahapan yaitu tahap pra transaksi, tahap transaksi (yang sesungguhnya), dan tahap purna transaksi.⁴⁵

2.5.1 Tahap Pra Transaksi

Tahap pratransaksi adalah peristiwa-peristiwa yang terjadi sebelum konsumen memutuskan untuk membeli dan memakai produk yang diedarkan produsen. Pada tahap ini konsumen mencoba mencari informasi yang ia butuhkan dalam hal harga, komposisi, kegunaan, dan sebagainya. Sementara pelaku usaha harus memberikan informasi dan bersikap jujur dalam menawarkan produknya.⁴⁶

2.5.2 Tahap Transaksi

Pada tahap ini konsumen mempergunakan haknya untuk memilih (menentukan pilihan). Apabila antara konsumen dan pelaku usaha tercapai kesepakatan mengenai jual-beli barang dan/atau jasa, maka pada saat itulah telah lahir suatu perjanjian, tentunya dengan tidak mengenyampingkan syarat-syarat sah perjanjian lainnya seperti yang diatur pada pasal 1320 KUHPPerdata.⁴⁷

⁴³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hal. 52.

⁴⁴ Abdul Halim Barkatullah, *op. cit.*, hal.39.

⁴⁵ Sidabalok, *op. cit.*, hal. 69.

⁴⁶ *Ibid.*

⁴⁷ Pasal 1320 KUHPPer: "Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat: sepakat mereka yang mengikat dirinya; kecakapan untuk membuat suatu perikatan; suatu hal tertentu; suatu sebab yang halal."

2.5.3 Tahap Purna Transaksi

Pada tahap ini, perjanjian pada transaksi yang telah dibuat harus direalisasikan, yaitu dengan diikuti oleh pemenuhan hak dan kewajiban. Mengenai transaksi tersebut terdapat beberapa hal yang potensial melahirkan permasalahan. Adapun permasalahan yang terdapat dalam tahap ini adalah permasalahan yang mencakup masalah kepastian atas:

1. Ganti rugi jika barang/jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian semula;
2. Barang yang digunakan, jika mengalami kerusakan tertentu, dapat diperbaiki secara cuma-cuma selama jangka waktu garansi;
3. Suku cadang selalu tersedia dalam jumlah yang cukup dan tersebar luas dalam waktu yang relatif lama setelah transaksi konsumen dilakukan.⁴⁸

UUPK sendiri mengatur mengenai tahap purna transaksi, yaitu pada pasal 25 ayat (1), yang mengatakan bahwa:

”Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.”⁴⁹

Selain itu, Pasal 19 UUPK juga mengatur bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen, apabila konsumen mengalami kerugian akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

2.6 Klausula Baku

Menurut Pasal 1 angka 10 UUPK, yang dimaksud dengan klausula baku adalah:

“Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang

⁴⁸ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006) hal. 156.

⁴⁹ Indonesia (a), *op. cit.*, Ps. 25 ayat (1).

dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.⁵⁰

Pembuat Undang-Undang ini menerima kenyataan bahwa pemberlakuan klausula baku adalah suatu kebutuhan yang tidak bisa dihindari, sebab klausula baku / standar kontrak adalah suatu kenyataan yang memang lahir dari kebutuhan masyarakat.⁵¹

Mengenai klausula baku ini, akan dibahas lebih lanjut di Bab 3 (tiga) yang berjudul “Tinjauan Umum Perjanjian Baku Dan Perkembangan Perjanjian Baku Di Indonesia”.

2.7 Penyelesaian Sengketa Konsumen

Suatu sengketa terjadi apabila terdapat perbedaan pandangan antara pihak tertentu tentang hal tertentu. Satu pihak merasa dirugikan hak-haknya oleh pihak yang lain, sedang yang lain tidak merasa demikian. Menurut Az. Nasution sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (publik atau privat) tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu.⁵²

2.7.1 Subyek, Obyek Dan Domisili

Menurut Pasal 46 ayat (1) UUPK yang dapat melakukan gugatan atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha adalah konsumen perseorangan, sekelompok konsumen, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan Pemerintah.⁵³

Pengertian sekelompok konsumen dalam hal ini adalah sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama. Mengenai ketentuan ini UUPK mengakui gugatan kelompok atau *class action*. Gugatan kelompok harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum,

⁵⁰ *Ibid.*, Ps. 1 angka 10.

⁵¹ St. Remy Syahdeini, *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank* (Jakarta: IBI, 1993). hal. 69.

⁵² Nasution, *op. cit.*, hal. 229.

⁵³ Indonesia (a), *op. cit.*, Ps. 46 ayat (1).

salah satu di antaranya adalah dengan adanya bukti transaksi.⁵⁴ Adanya gugatan kelompok ini adalah untuk menghindari kemungkinan putusan pengadilan yang berbeda-beda atas perkara yang sama atau bersamaan.⁵⁵

Selanjutnya yang dimaksud dengan LPKSM dalam pasal ini adalah yang telah memenuhi syarat sebagaimana yang diminta oleh undang-undang ini.⁵⁶ Pengawasan oleh LPKSM dilakukan atas barang dan/atau jasa yang beredar di pasar dengan cara penelitian, pengujian, dan/atau survei. Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang resiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktik dunia usaha.⁵⁷

Gugatan oleh Pemerintah hanya sebatas jika produk konsumen yang dikonsumsi menimbulkan kerugian materi yang besar atau korban yang tidak sedikit.⁵⁸ Tolok ukur kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit yang dipakai adalah besar dampaknya terhadap konsumen.⁵⁹

Obyek sengketa haruslah produk konsumen, artinya produk itu merupakan barang dan/atau jasa yang umumnya dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan bagi memenuhi kepentingan diri, keluarga, dan/atau rumah tangga konsumen.⁶⁰ Obyek sengketa terjadi karena adanya transaksi antara konsumen dengan pelaku usaha. Dalam pengertian transaksi ini termasuk pula (di samping perbuatan-perbuatan hukum sebagaimana termuat dalam KUHPer atau Kitab Undang-Undang Hukum

⁵⁴ Indonesia (a), *op. cit.*, penjelasan pasal 46 ayat (1) huruf b.

⁵⁵ Nasution, *op. cit.*, hal. 250.

⁵⁶ Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal 6 ayat (1) huruf c menyatakan bahwa: “Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya”. menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya”.

⁵⁷ Indonesia (a), *op. cit.*, penjelasan Pasal 30 ayat (3).

⁵⁸ *Ibid.*, Pasal 46 ayat (1) huruf d.

⁵⁹ *Ibid.*, penjelasan Pasal 46 ayat (1) huruf d.

⁶⁰ Nasution, *op. cit.*, hal 229.

Dagang), perilaku-perilaku dagang dan non-dagang dari kalangan pelaku usaha lainnya seperti pemberian hadiah, baik yang bersifat “dagang” dalam pemasaran atau promosi barang dan/atau jasa itu maupun yang bersifat sosial kemasyarakatan.⁶¹

Menurut Pasal 23 UUPK, gugatan konsumen dapat diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau badan peradilan di mana konsumen berdomisili.⁶² Hal ini mempermudah konsumen dalam hal pengajuan gugatan ke pelaku usaha karena konsumen tidak perlu mencari dan mengajukan gugatan ke daerah pelaku usaha berdomisili.

2.7.2 Beban Pembuktian

Berbeda dengan beban pembuktian pada perkara pidana atau perdata,⁶³ dalam perkara sengketa konsumen, digunakan beban pembuktian terbalik, dalam hal ini pelaku usahalah yang harus membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah, namun tidak menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.⁶⁴ Pembuktian terbalik ini diatur pada Pasal 22 dan 28 UUPK. Pasal 22 UUPK mengacu pada sengketa konsumen yang berhubungan dengan perkara pidana, sedangkan pasal 28 UUPK⁶⁵ lebih ke sengketa konsumen yang berhubungan dengan perkara perdata (ganti rugi).

⁶¹ *Ibid.*, hal. 230.

⁶² Indonesia (a), *op. cit.*, pasal 23 berbunyi: “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen”.

⁶³ Mengenai beban pembuktian perkara perdata diatur pada pasal 1865 KUHPer yang berbunyi: “Setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak, atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut”.

⁶⁴ Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal 22 berbunyi: “Pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian”.

⁶⁵ Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal 28 berbunyi: “Pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsure kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban tanggung jawab pelaku usaha”.

Adapun alasan digunakannya pembuktian terbalik adalah karena konsumen pada umumnya tidak mengetahui tentang proses pembuatan produk barang dan/atau jasa. Selain itu konsumen juga tidak mengetahui tentang pendanaan produk, maupun kebijakan distribusi produk tersebut. Karena itu, sangat berat bagi konsumen untuk membuktikan suatu kesalahan atau cacat produk yang dilakukan oleh produsen atau distributornya. Jadi sangatlah wajar jika beban pembuktian atas produk yang dapat menimbulkan kerugian harta benda, cacat tumbuh ataupun kematian konsumen diserahkan kepada pelaku usaha.⁶⁶ Pembuktian terbalik ini juga merupakan suatu bentuk perlindungan konsumen dimana konsumen mendapat kemudahan dalam hal pembuktian jika terjadi sengketa.

2.7.3 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dan Peradilan

Setiap sengketa konsumen pada umumnya dapat diselesaikan setidaknya melalui dua cara⁶⁷, yaitu:

1. Penyelesaian sengketa secara damai

Penyelesaian sengketa ini merupakan penyelesaian sengketa antara para pihak, secara musyawarah dan mufakat, dengan atau tanpa kuasa/pendamping bagi masing-masing pihak. Penyelesaian ini disebut juga dengan “penyelesaian secara kekeluargaan.”⁶⁸ Mengenai penyelesaian sengketa secara damai ini diatur pada KUHPer Buku III Bab 18 Pasal 1851-1854 dan Pasal 45 ayat (2)⁶⁹ jo Pasal 47 UUPK.⁷⁰

2. Penyelesaian sengketa melalui lembaga atau instansi yang berwenang

⁶⁶ Nasution, *op. cit.*, hal. 251.

⁶⁷ *Ibid.* hal. 232.

⁶⁸ *Ibid.*

⁶⁹ Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal 45 ayt (2) berbunyi: “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengedilan ataupun di luar pengedilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

⁷⁰ *Ibid.*, Pasal 47 berbunyi: “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulangi lagi kerugian yang diderita oleh konsumen”.

Penyelesaian ini adalah penyelesaian sengketa melalui peradilan umum atau melalui lembaga yang khusus dibentuk undang-undang, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

BPSK adalah lembaga yang memeriksa dan memutus sengketa konsumen, yang bekerja seolah-olah sebagai sebuah pengadilan, karena itu BPSK dapat disebut sebagai pengadilan kuasi.⁷¹

BPSK berkedudukan di daerah tingkat II (Kabupaten/Kotamadya) dengan susunan yang terdiri dari satu orang ketua merangkap anggota, satu orang wakil ketua merangkap anggota, serta sembilan sampai lima belas orang anggota. Anggota BPSK terdiri dari unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang masing-masing diwakili oleh sekurang-kurangnya tiga orang dan sebanyak-banyaknya lima orang yang kesemuanya ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Jumlah BPSK yang ada per April 2009 berjumlah 34 badan.⁷²

Adapun yang menjadi tugas dan wewenang BPSK diatur pada Pasal 52 UUPK yaitu antara lain:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- e. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- f. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- g. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Pasal 54 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa putusan yang dijatuhkan BPSK bersifat final dan mengikat. Namun jika ada pihak-pihak yang tidak puas

⁷¹ Sidabalok, *op. cit.*, hal. 196.

⁷² "Informasi Pegaduan Konsumen", Departemen Perdagangan Republik Indonesia. 2009.

akan putusan tersebut, dapat mengajukan keberatannya kepada Pengadilan Negeri.⁷³ Keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK⁷⁴ dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak pelaku usaha atau konsumen menerima putusan BPSK.⁷⁵ Atas putusan Pengadilan Negeri tersebut dapat dilakukan kasasi ke Mahkamah Agung.⁷⁶

2.8 Sanksi Terhadap Pelanggaran UUPK

Sanksi terhadap pelanggaran UUPK dibagi menjadi dua jenis, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

2.8.1 Sanksi Administratif

Pasal 60 ayat (2) jo. Pasal 60 ayat (1) menentukan bahwa sanksi administratif yang dapat dijatuhkan oleh BPSK adalah berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran berupa:

1. Tidak dilaksanakannya pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis, meupun perawatan kesehatan atau pemberian sentunan atas kerugian yang diderita oleh konsumen;⁷⁷
2. Terjadinya kerugian sebagai akibat kegiatan produksi iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha periklanan;⁷⁸
3. Pelaku usaha yang tidak dapat menyediakan fasilitas jaminan purna jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharannya, serta pemberian

⁷³ Indonesia (a), *op. cit.*, Ps. 56 ayat (2).

⁷⁴ Mahkamah Agung, *Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Tentang Tata Cara Pengejauan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Perma No. 01 tahun 2006, Ps. 2.

⁷⁵ *Ibid.*, Ps. 5 ayat (1) berbunyi: “Keberatan diajukan dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak pelaku usaha atau konsumen menerima pemberitahuan putusan BPSK”.

⁷⁶ Indonesia, *op. cit.*, Ps. 58 ayat (2).

⁷⁷ *Ibid.*, Ps. 19.

⁷⁸ *Ibid.*, Ps. 20.

jaminan atau garansi yang telah ditetapkan sebelumnya, berlaku juga terhadap pelaku usaha yang memperdagangkan jasa.⁷⁹

2.8.2 Sanksi Pidana

Sanksi pidana adalah sanksi yang dapat dikenakan dan dijatuhkan oleh Pengadilan atas tuntutan Jaksa Penuntut Umum terhadap pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha dan/atau pengurusnya Sanksi pidana ini terdiri atas:

1. Pidana Pokok, berupa:⁸⁰
 - a. Pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah), bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18.
 - b. Pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000 (lima ratus juta rupiah), bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f.
 - c. Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.
2. Pidana Tambahan, yaitu:⁸¹
 - a. Perampasan barang tertentu;
 - b. Pengumuman keputusan hakim;
 - c. Pembayaran ganti rugi;
 - d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
 - e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
 - f. Pencabutan izin usaha.

⁷⁹ *Ibid.*, Ps. 25 dan Ps. 26.

⁸⁰ *Ibid.*, Ps. 62.

⁸¹ *Ibid.*, Ps. 63.

BAB 3

TINJAUAN UMUM PERJANJIAN BAKU

3.1. Latar Belakang Lahirnya Perjanjian Baku

Latar belakang timbulnya praktik perjanjian baku tidaklah disertai dengan alasan hukum (argumen yuridis) yang kuat untuk mendukungnya melainkan semata-mata untuk menghemat waktu dan uang (alasan ekonomis) dan menghindari negosiasi yang berlarut-larut⁸². Suatu perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen tentunya selalu dibuat sesuai asas kebebasan berkontrak. Seiring perkembangan zaman, perjanjian-perjanjian yang ada pun dibuat dengan format yang lebih praktis. Salah satunya adalah dengan cara salah satu pihak menyiapkan syarat-syarat yang sudah distandarkan pada suatu format perjanjian yang sudah dicetak, berupa formulir untuk kemudian diberikan kepada pihak lainnya untuk disetujui, hal ini disebut dengan perjanjian standar atau perjanjian baku.⁸³

Dalam prakteknya, perusahaan besar dan perusahaan pemerintah mengadakan kerja sama dalam suatu organisasi dan untuk kepentingan mereka, untuk itu ditentukan syarat-syarat secara sepihak⁸⁴. Pihak lawannya (*wederpartij*) pada umumnya mempunyai kedudukan lemah baik karena posisinya maupun karena ketidaktahuannya, dan hanya menerima apa yang disodorkan. Pemakaian perjanjian baku tersebut sedikit banyak telah menunjukkan perkembangan yang sangat membahayakan kepentingan masyarakat, terlebih dengan mengingat bahwa awamnya masyarakat terhadap aspek hukum secara umum, dan khususnya pada aspek hukum perjanjian⁸⁵.

Selain itu, dari sudut pandang sosiologi hukum, menurut F.A.J. Gras, perjanjian baku ditemui dalam masyarakat modern yang mempergunakan perencanaan dalam mengatur hidupnya. Masyarakat modern tidak lagi merupakan kumpulan individu, melainkan merupakan kumpulan ikatan kerja sama

⁸² Janus Sidabalok, “*Pengantar Hukum Ekonomi*”, (Medan: Bina Media, 2000), hal. 99.

⁸³ Taqyudin Kadir, “Klausula Baku,” <http://taqlawyer.com/2006/07/klausula_baku.html>, 10 Oktober 2006.

⁸⁴ Hassanudin Rahman, *Legal Drafting*, (Bandung: Citra Aditya 2000), hal. 134.

⁸⁵ Mariam D Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, (Bandung: Citra Aditya 1994), hal.46

(organisasi). Perjanjian baku merupakan rasionalisasi hubungan hukum yang terjadi dalam masyarakat, dan lazimnya dibuat oleh organisasi perusahaan dengan harapan agar apa yang dikehendaki terwujud.⁸⁶

Banyak ahli hukum menilai klausula baku sebagai perjanjian yang tidak sah, cacat dan bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak. Namun demikian klausula baku sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis karena para pengusaha akan memperoleh efisiensi dalam pengeluaran biaya dan waktu, selain itu klausula baku berlaku di masyarakat karena kebiasaan.⁸⁷

3.2 Pengertian Klausula Baku

Klausula baku berasal dari istilah yang dikenal dalam bahasa Belanda yaitu “*standard contract*” atau “*standard voorwaarden*”. Di luar negeri belum terdapat keseragaman mengenai istilah yang dipergunakan untuk perjanjian baku. Kepustakaan Jerman mempergunakan istilah “*Allgemeine Geschäfts Bedingun*”, “*standard vertrag*”, “*standaardkonditionen*” dan Hukum Inggris menyebut dengan “*standard contract*”.⁸⁸

Suatu klausula baku telah disiapkan terlebih dahulu oleh pihak pelaku usaha dan isinya telah ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha sebagai pihak yang lebih kuat kedudukannya, sementara konsumen hanya dihadapkan pada dua pilihan yaitu:

1. Apabila konsumen membutuhkan produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepadanya, maka setujuilah perjanjian dengan syarat-syarat baku yang disodorkan oleh pelaku usaha (*take it*);

⁸⁶ F.A.J. Gras, *Standaardcontracten, een Prechtsociologische Analyse*, Kluwer Deventer, 1979, hal. 8 dst. Dari Mariam Darus, “*Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku*”, *Simposium aspek-aspek hukum Masalah Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Binacipta, 1986), hal. 67.

⁸⁷ *Ibid.*

⁸⁸ Munir Fuady, *Hukum Kontrak :Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis, Buku Kedua* (Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2003), hal. 75.

2. Apabila konsumen tidak menyetujui syarat-syarat baku yang ditawarkan tersebut maka jangan membuat perjanjian dengan pelaku usaha yang bersangkutan (*leave it*).⁸⁹

Selanjutnya ada beberapa pendapat dari para ahli mengenai definisi dari perjanjian baku, antara lain :

1. .Treitel dengan definisinya yaitu

*"The Terms of many contracts are set out in printed standard forms which are used for all contracts of the same kind, and are only varied so far as the circumstances of each contracts require".*⁹⁰

2. Hondius dengan definisinya yaitu perjanjian baku sebagai sebuah konsep perjanjian tertulis yang disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan ke dalam sejumlah bentuk formulir yang bermacam-macam bentuknya.⁹¹
3. Mariam Darus Badruzaman dengan definisinya yaitu perjanjian baku adalah perjanjian yang di dalamnya dibakukan syarat eksonerasi dan dituangkan dalam bentuk formulir yang bermacam-macam bentuknya.⁹²
4. Abdulkadir Muhammad mendefinisikan perjanjian baku adalah perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha. Yang distandardisasikan atau dibakukan adalah meliputi model, rumusan, dan ukuran.⁹³

⁸⁹ Subekti (a), *op. cit.*, hal 128.

⁹⁰ G.H.Treitel, *"The Law of Contract 9th Edition"*,(London:Sweet&Maxwell,ltd 1995). hal.196.

⁹¹ *Ibid.* hal.47.

⁹² *Ibid.* hal. 47-48.

⁹³ Abdul Kadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1992), hal.2.

5. Sutan Remy Sjahdeini berpendapat bahwa perjanjian yang hampir seluruh klausulnya sudah dibakukan oleh pemakainya, yang belum dibakukan hanyalah beberapa hal saja, misalnya mengenai jenis, jumlah, warna, tempat, waktu, dan beberapa hal lainnya yang spesifik dari obyek yang diperjanjikan.⁹⁴
6. Asser Rutten dengan definisinya yaitu setiap orang yang menandatangani perjanjian bertanggung jawab terhadap isinya. Tanda tangan pada formulir perjanjian baku membangkitkan kepercayaan bahwa yang menandatangani mengetahui dan menghendaki isi formulir perjanjian.⁹⁵
7. Sluitjer berpendapat bahwa perjanjian baku bukanlah perjanjian, sebab kedudukan pengusaha itu (yang berhadapan dengan konsumen) adalah seperti pembentuk undang-undang swasta (*legio particuliere wetgever*).⁹⁶
8. Pitlo dengan definisinya yang singkat yaitu perjanjian baku adalah perjanjian paksa.⁹⁷

Selanjutnya UUPK memberikan definisi klausula baku pada Pasal 1 angka 10, yaitu:

“Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”⁹⁸

Definisi tersebut memperlihatkan adanya batasan bahwa pengaturan klausula baku hanya terbatas untuk dokumen atau berbentuk tertulis dan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen saja.

⁹⁴ Sutan Remy Sjahdeini, “Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia” (Disertasi Doktor Universitas Indonesia, Jakarta, 1993) hal. 122.

⁹⁵ Suharnoko, *Hukum Perjanjian, Teori dan Analisa Kasus*, (Jakarta: Prenada Media 2004) hal. 125.

⁹⁶ Mariam Darus Badruzaman, Perjanjian Baku (standard) perkembangannya di Indonesia, dimuat dalam : Beberapa Guru Besar Berbicara Tentang Hukum dan Pendidikan Hukum (Kumpulan Pidato-Pidato Pengukuhan), Penerbit Alumni, Bandung, 1981 hal.105.

⁹⁷ Suharnoko, *op. cit.*, hal.124.

⁹⁸ Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal 1 angka 10.

3.3 Ciri Perjanjian Baku

Sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat, maka ciri-ciri perjanjian baku mengikuti dan menyesuaikan dengan perkembangan tuntutan masyarakat, yang antara lain adalah sebagai berikut :

1. Bentuk perjanjian tertulis;

Bentuk perjanjian meliputi seluruh naskah perjanjian secara keseluruhan dan dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat-syarat baku. Kata-kata atau kalimat pernyataan dibuat dalam akta otentik atau akta di bawah tangan.

2. Format perjanjian distandardisasikan;

Format perjanjian meliputi model, rumusan, dan ukuran. Format ini dibakukan sehingga tidak dapat diganti, diubah atau dibuat dengan cara lain karena sudah dicetak. Model perjanjian dapat berupa blanko naskah perjanjian lengkap atau blanko formulir yang dilampiri dengan naskah syarat-syarat perjanjian, atau dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat-syarat baku.

3. Syarat-syarat perjanjian ditentukan oleh pengusaha;

Syarat-syarat perjanjian yang merupakan pernyataan kehendak ditentukan sendiri secara sepihak oleh pengusaha atau organisasi pengusaha. Karena syarat-syarat perjanjian itu dimonopoli oleh pihak pengusaha, maka cenderung menguntungkan pihak pengusaha.

4. Konsumen hanya menerima atau menolak;

Jika konsumen bersedia menerima syarat-syarat perjanjian yang ditawarkan kepadanya, maka ditandatangani perjanjian tersebut. Penandatanganan perjanjian tersebut menunjukkan bahwa konsumen tersebut bersedia memikul beban tanggung jawab. Jika konsumen tidak setuju dengan syarat-syarat perjanjian yang ditawarkan tersebut, ia tidak dapat melakukan negosiasi syarat-syarat yang sudah dibakukan tersebut.

5. Penyelesaian sengketa melalui musyawarah atau badan peradilan;

Dalam syarat-syarat perjanjian terdapat klausula baku mengenai penyelesaian sengketa. Jika timbul sengketa di kemudian hari dalam

pelaksanaan perjanjian, maka penyelesaiannya dilakukan melalui badan arbitrase terlebih dahulu atau alternatif penyelesaian sengketa sebelum diselesaikan di pengadilan.⁹⁹

6. Perjanjian standar selalu menguntungkan pengusaha

Perjanjian baku dirancang secara sepihak oleh pihak pengusaha, sehingga perjanjian yang dibuat secara demikian akan selalu menguntungkan pengusaha, terutama dalam hal-hal sebagai berikut :

- a. Efisiensi biaya, waktu, dan tenaga;
- b. Praktis karena sudah tersedia naskah yang dicetak berupa formular atau blanko yang siap diisi dan ditandatangani;
- c. Penyelesaian cepat karena konsumen hanya menyetujui;
- d. Homogenitas perjanjian yang dibuat dalam jumlah banyak;
- e. Pembebanan tanggung jawab.¹⁰⁰

Sedangkan Mariam D.Badrulzaman menjelaskan bahwa ciri-ciri perjanjian baku adalah sebagai berikut :

- a. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh kreditur yang posisi ekonominya kuat;
- b. Masyarakat (debitur) sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian tersebut;
- c. Terdorong oleh kebutuhannya, debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut;
- d. Bentuk tertentu (tertulis)
- e. Dipersiapkan terlebih dahulu secara masal atau individual.¹⁰¹

⁹⁹ Indonesia (c), *Undang undang tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, UU No. 30 Tahun 1999. LN. th. 1999 No. 138. TLN. No. 3872, Pasal 2. Pada pasal ini ditegaskan bahwa pengadilan negeri tidak berwenang untuk mengadili sengketa para pihak yang telah terikat perjanjian arbitrase.

¹⁰⁰ Treitel, *op. cit.*, hal .6 s.d. 9.

¹⁰¹ Mariam D.Badrulzaman, *op cit.* hal.50.

3.4 Bentuk Klausula Baku

Berdasarkan pengertian klausula baku menurut UUPK, dapat disimpulkan bahwa klausula baku terdiri atas dua bentuk, yaitu:

1. Dalam bentuk perjanjian

Dalam hal ini, suatu perjanjian telah disiapkan terlebih dahulu konsepnya oleh salah satu pihak, umumnya produsen. Perjanjian ini selain memuat aturan-aturan umum yang tercantum dalam suatu perjanjian, memuat pula persyaratan-persyaratan khusus baik berkenaan dengan pelaksanaan perjanjian, menyangkut hal-hal tertentu dan/atau berakhirnya perjanjian itu. Dalam bentuk suatu perjanjian tertentu ia memang merupakan suatu perjanjian, dalam bentuk formulir atau lain-lain, dengan materi (syarat-syarat) tertentu dalam perjanjian tersebut. Misalnya memuat ketentuan tentang syarat berlakunya kontrak baku, syarat-syarat berakhirnya, syarat-syarat tentang resiko tertentu, hal-hal tertentu yang tidak ditanggung dan atau berbagai persyaratan lain yang pada umumnya menyimpang dari ketentuan yang umumnya berlaku. Berkaitan dengan masalah berlakunya ketentuan syarat-syarat umum yang telah ditentukan atau ditunjuk oleh perusahaan tertentu, termuat pula ketentuan tentang ganti rugi, dan jaminan-jaminan tertentu dari suatu produk.¹⁰²

2. Dalam bentuk persyaratan-persyaratan

Perjanjian ini dapat pula dalam bentuk-bentuk lain, yaitu syarat-syarat khusus yang termuat dalam berbagai kuitansi, tanda penerimaan atau tanda penjualan, kartu-kartu tertentu, pada papan-papan pengumuman yang diletakkan di ruang penerimaan tamu atau di lapangan, atau secarik kertas tertentu yang termuat di dalam kemasan atau pada wadah produk yang bersangkutan.¹⁰³

Hal lain yang membedakan bentuk perjanjian baku dalam bentuk perjanjian dan dokumen adalah tanda tangan pihak di mana perjanjian itu diperuntukkan.

¹⁰² Munir Fuady, *op. cit.*, hal. 76.

¹⁰³ Nasution, *op. cit.*, hal. 99-100.

Pada bentuk perjanjian biasanya menggunakan tanda tangan, sedangkan pada bentuk dokumen tidak menggunakan tanda tangan.

3.5 Fungsi Perjanjian Baku

Perjanjian baku memegang peranan penting dalam dunia usaha dan perdagangan modern. Perjanjian ini biasanya dibentuk pengusaha untuk mengadakan berbagai jenis transaksi khusus. Isinya ditetapkan agar dapat digunakan lagi dalam perjanjian mengenai produk atau jasa serupa dengan pihak-pihak lain, tanpa harus melakukan perundingan berkepanjangan mengenai syarat-syarat yang senantiasa muncul. Maksudnya adalah untuk menghemat waktu, tenaga dan biaya-biaya transaksi, juga agar dapat memusatkan perhatian pada hal-hal khusus yang lebih penting.

Di samping itu, penetapan syarat baku dapat memberi beberapa keuntungan lain bagi pengusaha.¹⁰⁴ Perjanjian baku dapat melancarkan hubungan pengusaha dengan sejumlah langganan dan pemasok bahan baku karena mereka tidak perlu berunding dulu setiap hendak melakukan transaksi.

3.6 Jenis Perjanjian Dengan Klausula Baku

Pada prakteknya di Indonesia dikenal empat macam jenis mengenai perjanjian baku. Perjanjian tersebut antara lain :

1. Perjanjian baku sepihak, adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat dalam hal ini ialah pihak kreditur yang lazimnya mempunyai posisi kuat dibandingkan pihak debitur. Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya pada perjanjian buruh kolektif.
2. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah, ialah perjanjian baku yang isinya ditentukan Pemerintah terhadap perbuatan hukum tertentu. Dalam bidang agraria misalnya, dapat dilihat formulir-formulir perjanjian sebagaimana yang diatur dalam SK Menteri Dalam Negeri tanggal 6

¹⁰⁴ David Yates, *Standard Business Contracts: Exclusions and Related Devices*, (London: Sweet&Maxwell, 1986), hal.3.

Agustus 1977 No. 104/Dja/1977 mengenai akta jual beli model 1156727 dan akta hipotik model 1045055.

3. Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokat, terdapat perjanjian-perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang meminta bantuan notaris atau advokat yang bersangkutan, yang dalam kepustakaan Belanda biasa disebut dengan “*contract model*”.
4. Perjanjian baku timbal balik adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh kedua belah pihak, misalnya perjanjian baku yang pihak-pihaknya terdiri dari pihak majikan (kreditor) dan pihak lainnya buruh (debitur). Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya dalam perjanjian buruh kolektif.¹⁰⁵

Dari keempat jenis perjanjian baku di atas yang paling sering kita jumpai adalah perjanjian baku sepihak, perjanjian semacam ini lazim kita jumpai dalam perjanjian misalnya:

1. Perjanjian Kerja (perjanjian kerja kolektif);
2. Perbankan (syarat-syarat umum perbankan);
3. Pembangunan (syarat-syarat seragam administratif untuk pelaksanaan pekerjaan);
4. Perdagangan eceran;
5. Sektor pemberian jasa-jasa;
6. Urusan asuransi, dan lain-lain.¹⁰⁶

Tetapi pada prakteknya menurut Hondius tidak semua transaksi cocok untuk dibakukan. Berbagai contoh kontrak yang tidak cocok untuk dibakukan, yaitu :

1. Jenis-jenis kontrak baru dan hubungan-hubungan hukum baru;
2. Transaksi antara pengusaha dan seorang partikelir, yang segera dilaksanakan dalam hal pengusaha tidak ada risiko besar (misalnya penjualan bahan makanan);

¹⁰⁵ Mariam D. Badruzaman., *op. cit.* Hlm.50.

¹⁰⁶ H.Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUH Perdata Buku Satu*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2006), hal.154 s.d. 155.

3. Transaksi antara golongan swasta satu dengan swasta lain (sewa-menyewa, penjualan mobil bekas);
4. Perjanjian-perjanjian, kedua belah pihak segan mempergunakan dokumen-dokumen (misalnya transaksi-transaksi gelap, tidak diberikan nota karena kedua pihak hendak mengelakkan undang-undang pajak peredaran).

3.7 Perjanjian Baku dan Asas Kebebasan Berkontrak

Hukum perjanjian di Indonesia menganut asas kebebasan dalam hal membuat perjanjian (*beginsel der contracts vrijheid*). Asas ini dapat disimpulkan dari Pasal 1338 KUH Perdata yang menerangkan bahwa segala perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Sebenarnya yang dimaksudkan oleh pasal tersebut tidak lain dari pernyataan bahwa setiap perjanjian mengikat kedua belah pihak. Tetapi dari pasal ini kemudian dapat ditarik kesimpulan bahwa orang leluasa untuk membuat perjanjian apa saja asal tidak melanggar ketertiban umum atau kesusilaan. Orang tidak saja leluasa untuk membuat perjanjian apa saja, bahkan pada umumnya juga diperbolehkan mengenyampingkan peraturan-peraturan yang termuat dalam KUH Perdata. Sistem tersebut lazim disebut dengan sistem terbuka (*openbaar system*). Hal tersebut juga dipertegas dalam rumusan angka 4 Pasal 1320 KUHPerdata. Dengan asas ini para pihak yang membuat dan mengadakan perjanjian diperbolehkan untuk menyusun dan membuat kesepakatan atau perjanjian yang melahirkan kewajiban apa saja, selama dan sepanjang prestasi yang wajib dilakukan tersebut bukanlah sesuatu yang terlarang.¹⁰⁷

Hal yang dilarang tadi diatur pada Pasal 1337 KUHPerdata yang menyatakan bahwa:

“Suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum”

Berdasarkan gambaran umum tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pada dasarnya semua perjanjian dapat dibuat dan diselenggarakan

¹⁰⁷ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 46.

oleh setiap orang dan hanya perjanjian yang mengandung prestasi atau kewajiban pada salah satu pihak yang melanggar undang-undang, kesucilaan, dan ketertiban umum saja yang dilarang.¹⁰⁸

Dalam kaitannya dengan perjanjian baku, hingga saat ini masih terdapat perbedaan pendapat di antara para ahli hukum mengenai apakah perjanjian baku sesuai dengan asas kebebasan berkontrak atau tidak. Salah satu ahli hukum yang menyatakan perjanjian baku bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab yaitu Mariam Darus Badruzaman yang menyatakan bahwa perjanjian baku bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab karena apabila ditinjau dari asas-asas dalam sistem hukum Nasional, di mana akhirnya kepentingan masyarakatlah yang harus didahulukan. Namun dalam kontrak baku kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang. Posisi monopoli dari pengusaha membuka peluang luas baginya untuk menyalahgunakan kedudukannya.¹⁰⁹ Kontrak baku hanya memuat sejumlah kewajiban yang harus dipikul oleh konsumen, sehingga hal ini tidak boleh dibiarkan tumbuh secara liar dan karena itu perlu ditertibkan.¹¹⁰

Pendapat tersebut berbeda dengan pendapat Sutan Remi Sjahdeini yang menyatakan bahwa keabsahan berlakunya perjanjian baku tidak perlu dipersoalkan tetapi perlu diatur aturan dasarnya sebagai aturan-aturan mainnya agar klausula-klausulanya atau ketentuan-ketentuan dalam kontrak baku tersebut baik sebagian atau seluruhnya mengikat para pihak.¹¹¹

3.8 Pengaturan Klausula Baku Dalam UUPK

Pengaturan mengenai pencantuman klausula baku dalam perjanjian terdapat dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), di mana pada Pasal 1 ayat (10), dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan

¹⁰⁸ *Ibid*, hal. 46.

¹⁰⁹ Mariam D. Badruzaman, *op. cit.*, hal. 54.

¹¹⁰ *Ibid*.

¹¹¹ Sutan Remy Sjahdeini, *op. cit.*, hal 71.

dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Pengaturan mengenai pencantuman klausula baku dimaksudkan oleh undang-undang sebagai usaha untuk menempatkan kedudukan konsumen secara setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.¹¹²

Oleh karena itu dalam hubungan pelaku usaha dan konsumen, pencantuman klausula baku harus memperhatikan ketentuan Pasal 18 UUPK yang berbunyi sebagai berikut :

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang untuk 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;

¹¹² Penjelasan Pasal 18 ayat (1) UUPK.

- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti;
- (3) 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.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Dalam UUPK paling tidak ada empat hal penting tentang persyaratan untuk memasukkan klausula baku, salah satunya adalah bahwa pengusaha dilarang memasukkan klausula baku pada tempat atau dalam bentuk yang sulit dilihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau dengan pernyataan yang sulit dipahami. Pengusaha yang masih memasukkan klausula baku yang berisi dokumen yang dilarang akan dikenai hukuman penjara maksimum lima tahun atau denda maksimum dua miliar rupiah.

Pasal 18 ayat (3) UUPK memuat ketentuan tentang akibat pencantuman klausula baku seperti yang dimaksud pada Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) yaitu “batal demi hukum”. Pengertian batal demi hukum menurut Subekti adalah “dari semula tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada suatu perikatan”.¹¹³

Selanjutnya, pada Pasal 18 ayat (4) diatur mengenai ketentuan bahwa bagi para pelaku usaha yang telah mencantumkan klausula baku yang bertentangan dengan Pasal 18 UUPK diwajibkan untuk menyesuaikan klausula baku sehingga tidak bertentangan dengan UUPK.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka setiap perjanjian dalam hal hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, yang mencantumkan klausula baku di dalamnya, wajib memperhatikan ketentuan Pasal 18 UUPK tersebut.

¹¹³ Subekti, *op. cit.*, hal. 35.

Konsekuensi dari pelanggaran Pasal 18 terhadap perjanjiannya adalah batal demi hukum.

3.9 Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku

Dalam pembuatan perjanjian baku atau yang menggunakan syarat baku pada prakteknya dituntut agar harus memperhatikan tata cara dan pengaturan mengenai hal-hal yang dilarang dalam klausula baku. Pelaku usaha sebagai pihak yang paling sering menggunakan perjanjian baku dalam setiap transaksinya, pada implementasinya sering melupakan dan tidak mengindahkan peraturan yang ada. Salah satunya adalah dengan menggunakan Klausula Eksonerasi dalam kontrak baku.

Klausula Eksonerasi menurut Rijken¹¹⁴ adalah klausul yang dicantumkan dalam suatu perjanjian yang mana satu pihak akan menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya dengan membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang disebabkan karena wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Klausula berat sebelah ini dalam bahasa Belanda disebut dengan *onredelijk bezwarend* atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *unreasonably onerous*.¹¹⁵ Dalam pustakapustaka Hukum Amerika Serikat, klausula itu disebut juga dengan istilah *exculpatory clause; warranty disclaimer clause* atau *limitation of liability clause*.¹¹⁶

Klausula eksonerasi hanya dapat digunakan dalam pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik. Eksonerasi terhadap kerugian yang timbul karena kesengajaan pengusaha adalah bertentangan dengan kesusilaan. Karena itu pengadilan dapat mengesampingkan klausula eksenorasi tersebut.¹¹⁷ Bagaimanapun juga eksonerasi hanya dapat digunakan jika tidak dilarang oleh undang-undang dan tidak bertentangan dengan kesusilaan, dan jika terjadi sengketa mengenai tanggung jawab tersebut, konsumen dapat mengajukan permohonan kepada pengadilan

¹¹⁴ Munir Fuady, *op. cit.*, hal. 80.

¹¹⁵ *Ibid.*, hal.76.

¹¹⁶ *Ibid.*

¹¹⁷ Muhammad Abdulkadir., *op cit.* hal.20

untuk menguji apakah eksonerasi yang ditetapkan pengusaha itu adalah layak. Tidak dilarang oleh undang-undang, dan tidak bertentangan dengan kesusilaan.

3.9.1 Jenis Klausula Eksonerasi

Dalam suatu perjanjian dapat saja dirumuskan klausula eksonerasi karena keadaan memaksa atau karena perbuatan para pihak dalam perjanjian. Perbuatan para pihak tersebut dapat mengenai kepentingan pihak kedua dan pihak ketiga. Dengan demikian ada tiga kemungkinan eksonerasi yang dapat dirumuskan dalam syarat-syarat perjanjian:

1. Eksonerasi karena keadaan memaksa (*force majeure*);

Kerugian yang timbul karena keadaan memaksa bukan tanggung jawab para pihak, tetapi dalam syarat-syarat perjanjian dapat dibebankan kepada konsumen sehingga pengusaha dibebaskan dari beban tanggung jawab. Misal dalam perjanjian jual-beli, barang objek perjanjiannya musnah karena terbakar. Sebab kebakaran bukan kesalahan para pihak, tetapi dalam hal ini pembeli wajib membayar kewajibannya yang belum lunas berdasarkan klausula eksonerasi.

2. Eksonerasi karena kesalahan pelaku usaha yang merugikan pihak kedua dalam perjanjian;

Kerugian yang timbul karena kesalahan pengusaha seharusnya menjadi tanggung jawab pengusaha. Hal ini dapat terjadi karena tidak baik atau lalai melaksanakan prestasi terhadap pihak kedua. Tetapi dalam syarat-syarat perjanjian, kerugian dibebankan kepada konsumen, dan pengusaha dibebaskan dari tanggung jawab. Misalnya dalam perjanjian pengangkutan ditentukan bahwa bawaan yang rusak atau hilang, bukan tanggung jawab pengangkut.

3. Eksonerasi karena kesalahan pengusaha yang merugikan pihak ketiga;

Kerugian yang timbul karena kesalahan pengusaha seharusnya menjadi tanggung jawab pengusaha, namun dalam syarat-syarat perjanjian, kerugian yang timbul dibebankan kepada pihak kedua, yang ternyata

menjadi beban pihak ketiga. Dalam hal ini pengusaha dibebaskan dari tanggung jawab, termasuk juga terhadap tuntutan pihak ketiga.¹¹⁸

3.9.2 Pengaturan Mengenai Klausula Eksonerasi

Pada dasarnya Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK memang telah mengatur bahwasanya klausula eksonerasi atau klausula pengalihan tanggung jawab dilarang pemakaiannya namun sebenarnya dalam KUH Perdata Indonesia telah ada pengaturan untuk klausula semacam itu yang tertera pada Pasal 1493-1512 KUH Perdata Indonesia.

Sebenarnya inti dari pasal-pasal tersebut adalah bahwa para pihak berhak merundingkan tentang sejauh mana pertanggung jawaban para pihak dalam suatu perjanjian. Pasal 1493 berbunyi :

”Kedua belah pihak diperbolehkan dengan persetujuan-persetujuan istimewa, memperluas atau mengurangi kewajiban yang ditetapkan oleh undang-undang ini; bahkan mereka itu diperbolehkan mengadakan perjanjian bahwa si penjual tidak akan diwajibkan menanggung akan suatu apapun”.

Selanjutnya Pasal 1506 KUHPerdata menyatakan bahwa: ”Ia diwajibkan menanggung terhadap cacat yang tersembunyi, meskipun ia sendiri tidak mengetahui adanya cacat itu, kecuali jika ia, dalam hal yang demikian, telah maminta diperjanjikan bahwa ia tidak diwajibkan menanggung sesuatu apapun”.

Dari pasal-pasal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pengalihan tanggung jawab sebenarnya diperbolehkan selama terdapat perundingan atau kesepakatan antara para pihak. Jadi pada dasarnya dibutuhkan suatu persetujuan para pihak bukan keputusan sepihak yang menentukan suatu pihak dapat mengalihkan tanggung jawab atau tidak.

Namun demikian, pada perjanjian baku yang selama ini terjadi, pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha tidak didasarkan atas perundingan namun lebih

¹¹⁸ *Ibid.*, hal 21-22

ke arah takluknya salah satu pihak akan klausul tersebut dan juga kecenderungan pengalihan tanggung jawab tadi berat sebelah atau menguntungkan sebelah pihak saja. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu pengaturan atas situasi tersebut dan hal ini diatur dalam UUPK, tepatnya Pasal 18 ayat (1) huruf a mengenai pelarangan atas klausula baku yang isinya pengalihan tanggung jawab sepihak dan merugikan pihak lain.

3.10 Berlakunya Perjanjian Dengan Klausula Baku

Sampai saat ini berlakunya perjanjian dengan klausula baku antara lain dengan cara:

- a. Memuatnya dalam butir-butir perjanjian yang konsepnya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh salah satu pihak, biasanya oleh pelaku usaha, yaitu si penyedia barang dan/atau jasa yang ditawarkan pada orang banyak;
- b. Memuatnya dalam carik-carik kertas, baik berupa tabel, kuitansi, bon, tanda terima atau lain-lain bentuk penjualan dan/atau penyerahan barang;
- c. Dengan pembuatan pengumuman tentang berlakunya klausula baku di tempat-tempat tertentu. Kalimat pengumuman tersebut biasanya berupa anjuran-anjuran. Begitu pula dengan bentuk lainnya sepanjang telah dibuat secara tertulis dan/atau diumumkan di tempat-tempat terbuka dan jelas terlihat oleh masing-masing pihak.¹¹⁹

3.11 Keabsahan Perjanjian Dengan Klausula Baku

Mengenai keabsahan perjanjian baku ada dua pendapat yang bertentangan dari para sarjana hukum:¹²⁰

Pendapat para sarjana yang mengatakan bahwa perjanjian baku bukanlah perjanjian:

- a. Mr. A. Pitlo

¹¹⁹ Nasution, *op. cit.*, hal. 111-112.

¹²⁰ Sjahdeini, *op. cit.*, hal. 69.

Menurutnya perjanjian baku adalah suatu ”*dwangscontract*” (perjanjian paksa) karena kebebasan pihak-pihak yang dijamin Pasal 1338 ayat (1) KUHPer sudah dilanggar. Pihak yang lemah terpaksa menerima hal ini sebab mereka tidak mampu berbuat lain.¹²¹

b. Mr. H.J. Sluijter

Terhadap perbuatan di mana kreditur secara sepihak menentukan isi perjanjian baku secara material melahirkan ”*Legio Particuliere Wetgevers*” (pembentuk undang-undang swasta). Syarat yang ditentukan oleh pengusaha di dalam perjanjian itu adalah undang-undang, bukan perjanjian.¹²²

c. Prof. R. Subekti, S.H.

Asas konsensualisme terdapat dalam Pasal 1320 jo. Pasal 1338 KUHPer. Pelanggaran terhadap ketentuan ini akan mengakibatkan perjanjian itu tidak sah dan juga tidak mengikat sebagai undang-undang.¹²³

Di samping pendapat-pendapat para sarjana di atas ada pula pendapat lain yang mendukung perjanjian baku antara lain:

a. Stein

Perjanjian baku dapat diterima sebagai perjanjian berdasarkan fiksi adanya kemauan dan kepercayaan (*Fictie van Willenvertrowen*) yang membangkitkan kepercayaan bahwa para pihak mengikatkan dirinya pada perjanjian itu jika debitur menerima dokumen perjanjian itu secara sukarela.¹²⁴

b. Hondius

¹²¹ Mariam D. Badruzaman, *op. cit.*, hal. 33, mengutip Pitlo, *Evolutie in het privaatrecht* (Groningen, 1972).

¹²² Sluijter, *Standard Contracten De Grenzen van de Particuliere Wetgevers*, (Kluwer-Deventer, 1972), hal. 5.

¹²³ Subekti (c), *Aneka Perjanjian*, cet.9, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1992), hal. 12.

¹²⁴ Sjahdeini, *op. cit.*, hal. 70.

Dalam disertasinya ia mempertahankan bahwa perjanjian baku mempunyai kekuatan mengikat berdasarkan kebiasaan (*gebruik*) di lingkungan masyarakat dan lalu lintas perdagangan.¹²⁵

3.12 Kekuatan Mengikat Perjanjian Baku

Dalam perjanjian baku telah ditentukan klausula-klausulanya oleh salah satu pihak, seperti misalnya dalam perjanjian kredit bank, pengiriman barang, polis asuransi, dll. Persoalannya kini, apakah dengan adanya berbagai klausul-klausul tersebut, perjanjian tersebut mempunyai kekuatan mengikat. Ada beberapa pendapat tentang dasar ikatan perjanjian baku tersebut antara lain :

1. Pendapat pertama adalah ajaran penaklukan kemauan dari Zeylemeker. Ia berpendapat bahwa : "Orang mau, karena orang merasa takluk kepada satu pengaturan yang aman, disusun secara ahli dan tidak sepihak, atau karena orang tidak dapat berbuat lain daripada takluk, tetapi orang mau dan orang tahu bahwa orang mau".¹²⁶
2. Pendapat kedua dari Hondius yang menyatakan bahwa konstruksi yang dikemukakan Zeylemeker memang dapat dipakai sebagai dasar pengikatan, tetapi hanya dengan syarat bahwa hal itu dilengkapi dengan alasan kepercayaan. Hal ini mengandung arti penanda tangan hanya ada nilai dalam kerangka pembicaraan, penandatanganan tidak hanya mengikat kalau ia mau, juga jika ia sepanjang ia telah menciptakan kepercayaan pada pihak peserta lain dengan cara dapat diperhitungkan, bahwa ia mau terikat.¹²⁷
3. Pandangan selanjutnya dikemukakan oleh Sluitjer dan Mariam Darus Badruzaman yaitu mereka melihat perjanjian baku bukan merupakan perjanjian karena bertentangan dengan Pasal 1320 KUHPerdara. Sluijter mengatakan: "*Perjanjian baku, bukan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha didalam perjanjian itu adalah seperti pembentuk undang-undang swasta (legio particuliere wet-gever). Syarat-syarat yang ditentukan*

¹²⁵ *Ibid.*

¹²⁶ Sudikno Mertokusumo, "*Syarat-syarat Baku dalam Hukum Kontrak.*" (Disajikan pada penataran hukum perdata, yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum UGM, Yogyakarta 1995.)

¹²⁷ G.H. Treiter, *op. cit.*, hal. 47.

pengusaha dalam perjanjian itu adalah undang-undang dan bukan perjanjian."¹²⁸

Pandangan ini melihat perjanjian baku dari aspek pembuatan substansi kontrak. Substansi kontrak itu dibuat oleh pengusaha secara sepihak. Dengan demikian Sluitjer berpendapat substansi kontrak itu bukan kontrak, tetapi undang-undang swasta yang diberlakukan bagi debitur. Sedangkan Mariam Darus Badruzaman berpendapat :

"Perbedaan posisi para pihak ketika perjanjian baku diadakan tidak memberikan kesempatan pada debitur mengadakan "real bargaining" dengan pengusaha (kreditur). Debitur tidak mempunyai kekuatan untuk mengutarakan kehendak dan kebebasannya dalam menentukan isi perjanjian. Karena itu perjanjian baku tidak memenuhi elemen yang dikehendaki Pasal 1320 KUH Perdata jo Pasal 1338 KUH Perdata."¹²⁹

Pandangan ini juga mengkaji dari aspek kebebasan para pihak. Karena pada pandangan ini mengatakan bahwa debitur harus menerima kontrak tersebut apabila ia menyetujuinya jika tidak maka ia dianggap tidak setuju. Dengan demikian, kebebasan berkontrak yang tercantum dalam Pasal 1338 KUH Perdata tidak mempunyai arti bagi debitur karena hak-hak debitur dibatasi oleh kreditur.

Dari pendapat-pendapat di atas penulis menyetujui bahwasanya perjanjian baku mengikat sebagaimana perjanjian pada umumnya hanya saja terdapat pengecualian atas perjanjian ataupun klausul yang isinya pengalihan tanggung jawab. Penulis menganggap perjanjian baku merupakan salah satu dari beberapa jenis perjanjian yang kita kenal namun memang perjanjian ini mempunyai ciri khas tersendiri yaitu klausul-klausul didalam perjanjiannya dibuat atau dipersiapkan satu pihak dan pihak yang lain tinggal menerima atau menolak perjanjian tersebut. Oleh karena itu selama perjanjian tersebut tidak melanggar kesusilaan dan kepatutan ataupun peraturan lain maka kekuatan mengikatnya sama dengan perjanjian pada umumnya

¹²⁸ Mariam D. Badruzaman., *op. cit.*

¹²⁹ *Ibid.*

BAB 4

ANALISIS TERHADAP ISI KLAUSULA BAKU YANG TERTERA PADA PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG OLEH PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT

4.1 Sekilas Tentang P.T. Citra Van Titipan Kilat

PT. Citra Van Titipan Kilat (yang selanjutnya disebut dengan “TIKI”) adalah perusahaan jasa titipan yang didirikan pada 1 September 1970 oleh Soeprpto dan Nuraini Soeprpto. Pada tahun 1972 kegiatan bisnis TIKI sudah melingkupi kota-kota seperti Pangkal Pinang, Semarang dan Surabaya dengan bayaknya armada dan personil.

Pada tahun 1972 juga perusahaan jasa titipan ini mengalami restrukturisasi manajemen karena adanya kerja sama dengan (Alm.) Irawan Saputra, Gideon Wiraseputra, dan Raphael Rusmadi, yang kemudian juga menjadi para pemegang saham. TIKI kemudian menjadi lebih kuat dan secara berangsur-angsur mendirikan cabang-cabang di berbagai propinsi. Dalam waktu satu setengah tahun TIKI sudah dapat melayani semua tempat di wilayah negara ini.

Untuk menjamin pelayanan terbaik, kini TIKI mempunyai lebih dari delapan ratus titik pelayanan yang dapat menjangkau berbagai tujuan baik di dalam maupun luar negeri. Dengan dukungan dari ribuan personil yang terlatih dan armada transportasinya yang tersebar di seluruh nusantara, TIKI menyebut dirinya sebagai pemimpin dalam industri jasa titipan di Indonesia.

PT. TIKI dalam menjalankan tugasnya didukung oleh PT. Titipan Kilat Suprpto sebagai unit tambahan untuk kargo yang menangani titipan melalui udara maupun laut, baik dalam negeri ataupun luar negeri seperti halnya pelayanan ekspor dan impor. Selain itu TIKI juga didukung oleh TIKINDO dan TIKITA yang menangani pelayanan yang terkait dengan perjalanan (*travel*) baik domestik maupun internasional.

Dengan strategi untuk menjaga konsistensi dalam industri jasa titipan selama hampir 39 tahun, perusahaan ini telah mengalami kemajuan yang signifikan. Kepercayaan yang diberikan kepada perusahaan diwujudkan melalui sistem kerja yang berorientasi kepada kebutuhan konsumen. Reorganisasi internal

juga secara terus menerus dilakukan demi mengantisipasi perubahan-perubahan dalam era perdagangan bebas pada ekonomi dunia

TIKI mengerti harapan dari para konsumen dalam hal keamanan, efisiensi, dan tanggung jawab pada setiap kiriman. Oleh karena itu TIKI menerapkan prinsip-prinsip manajemen yang profesional dengan dukungan dari personil yang termotivasi dan berdedikasi demi mewujudkan motto mereka yaitu: “*The Indonesian Express Company of Choice*”.¹³⁰

Pelayanan yang ditawarkan TIKI sangat bervariasi dan terdiri dari:

1. *Holiday Delivery Services (HDS)*

Kiriman akan dikirim pada hari minggu dan hari libur lainnya, kecuali Idul Fitri dan 17 Agustus;

2. *Sameday Service (SS)*

Kiriman akan tiba di tujuan pada hari yang sama dengan hari pengiriman;

3. *Over Night Service (ONS)*

Kiriman akan tiba di tujuan pada hari kerja berikutnya;

4. *Two Days Service*

Kiriman akan dikirim dalam waktu dua hari dan jika gagal TIKI akan mengembalikan biaya pengiriman yang telah dibayar oleh konsumen dan tetap mengantarkan kiriman tersebut;

5. *Regular Service (REG)*

Kiriman akan tiba di tujuan pada waktu yang relatif singkat pada setiap tempat di Indonesia;

6. *Money Delivery*

Pelayanan pengiriman uang dari pintu ke pintu;

7. *International Service*

Kiriman berupa paket atau dokumen akan tiba pada waktu yang relatif singkat di semua tempat di seluruh dunia. Untuk pengiriman dokumen ke Singapura, TIKI menawarkan Over Night Service dengan garansi uang kembali.¹³¹

¹³⁰ <<http://www.tiki-online.com/history.asp>>

¹³¹ <http://www.tiki-online.com/services.asp>

4.2 Bentuk dan Isi Perjanjian Pengiriman Barang Oleh TIKI

Dalam menjalankan usahanya TIKI menggunakan sejenis dokumen yang berisi berbagai keterangan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan pengiriman barang yang akan dilakukan. Dokumen berupa lembaran *print out*¹³² yang disebut dengan *consignment note*¹³³ ini antara lain berisikan *consignee*¹³⁴, biaya kirim (*freight*), *shipper*¹³⁵, *content*¹³⁶, serta nama layanan yang dipilih oleh pelanggan (misalnya *Over Night Service*, atau *Sameday Service*). Di balik lembaran *consignment note* dicantumkan pula klausula-klausula yang disebut sebagai pedoman dan syarat pengiriman yang dapat dirinci sebagai berikut:

1. Yang dimaksud dengan titipan adalah semua bentuk barang yang dikirimkan melalui TIKI;
2. Yang dimaksud pengangkut adalah TIKI;
3. Pengangkut tunduk kepada Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 yang mengatur dan membatasi tanggung jawab pengangkut atas ganti rugi karena kehilangan, kerusakan dan keterlambatan yang disebabkan oleh kesalahan pengangkut;
4. TITIPAN akan menjadi tanggung jawab pengangkut, bila mana pengirim telah membayar lunas semua biaya pengiriman dan memiliki bukti tanda terima asli dari pengangkut atas titipan yang dikirimnya;
5. Dilarang memasukkan kedalam TITIPAN barang - barang sebagai berikut:
 - a. Uang tunai Rupiah ataupun mata uang asing lainnya, surat berharga (Cek, Bilyet Giro, Saham dsb), Arloji/perhiasan dan lain-lain yang sejenis;

¹³² <http://kamus.kapanlagi.com/contain> *Print Out* adalah lembar cetakan yang berasal dari computer dengan menggunakan mesin cetak.

¹³³ *Ibid.*, *Consignment Note* adalah bukti tanda terima kiriman barang, yang harus ditanda tangani oleh pengirim.

¹³⁴ John M Echols & Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2005), hal. 63. *Consignee* adalah penerima barang. Pada *consignment note* kolom *consignee* diisi nama dan alamat penerima titipan.

¹³⁵ *Ibid.*, hal. 241. *Shipper* adalah pengirim. Dalam hal ini pengguna jasa titipan yang harus mencantumkan nama lengkap, alamat dan tanda tangannya pada *consignment note*.

¹³⁶ *Ibid.*, hal 63. *Content* artinya muatan. Dalam hal ini barang yang akan dikirim, pada *consignment note* dituliskan isi muatan menurut pengakuan.

- b. Surat, Warkatpos, Kartupos;
 - c. Barang-barang yang mudah meledak, beracun atau yang dapat merusak barang lain;
 - d. Narkotika, Ganja, Morphin, Zat Psikotropika dan obat-obat terlarang lainnya;
 - e. Barang cetak, Rekaman dan lainnya yang isinya menyinggung kesusilaan, mengganggu ketertiban dan keamanan;
6. Pengirim wajib memberitahu isi titipan sesuai dengan keterangan yang sebenarnya. Pernyataan yang tidak sesuai dengan isi titipan merupakan suatu pelanggaran yang dapat dituntut melalui jalur hukum yang berlaku. Terhadap titipan yang dicurigai, pengangkut berhak mengadakan pemeriksaan sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia;
7. Pengangkut tidak bertanggung jawab atas hal-hal:
- a. Semua resiko teknik yang terjadi selama dalam pengangkutan, yang menyebabkan titipan yang dikirim tidak berfungsi atau berubah fungsinya baik yang menyangkut mesin atau yang sejenisnya maupun barang-barang elektronik seperti halnya: TV, komputer, disket, compact disc, AC, kulkas, video, mesin cuci, dan lain-lain yang sejenis;
 - b. Kehilangan kesempatan memperoleh keuntungan akibat dari kehilangan, kerusakan, dan keterlambatan penyerahan titipan;
 - c. Bila terjadi kesalahan teknis yang mengakibatkan kerugian immaterial;
 - d. Kerusakan, keterlambatan ataupun kehilangan karena keadaan memaksa (*force majeure*) yang termasuk maupun tidak terbatas pada huru-hara, bencana alam, perang dan pembajakan;
 - e. Kebocoran, kerusakan, dan matinya jenis titipan, seperti barang cair, barang pecah belah, cetakan, makanan, buah-buahan, binatang hidup, tumbuh-tumbuhan dan lain-lain;
 - f. Penahanan dan penyitaan serta pemusnahan terhadap satu jenis titipan oleh instansi pemerintah terkait (Bea Cukai, Karantina, Kepolisian, Kejaksaan, dan lain sebagainya) sebagai akibat hukum dari keberadaan jenis titipan yang bersangkutan;

8. Pengangkut tanpa pemberitahuan terlebih dahulu mempunyai hak untuk menggunakan sarana transportasi laut, sungai dan darat untuk melaksanakan pengiriman semua titipan ke tujuan masing-masing;
9. Bilamana tidak ada keluhan/ tuntutan dari penerima pada saat titipan diserahkan, maka titipan dianggap telah diterima dengan baik dan benar;
10. Pengangkut tidak melayani dan tidak bertanggung jawab atas tuntutan dalam bentuk apapun atas tidak diterimanya suatu titipan setelah 1 (satu) bulan terhitung sejak tanggal pengiriman;
11. a. Bilamana terjadi kehilangan dan kekurangan atas titipan yang tidak diasuransikan, penggantian maksimum sebesar 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman untuk titipan yang hilang dan kurang saja;
b. Untuk titipan barang yang nilainya melebihi 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman wajib diasuransikan. Penggantian kerugian selesaikan sesuai dengan Polis Kontrak Asuransi Jasa titipan. Premi asuransi dibayar oleh pengirim;
12. a. Pengangkut tidak melayani permintaan lembaran POD (*Proof of Delivery*)¹³⁷ setelah 30 (tigapuluh) hari dari tanggal pengiriman;
b. Pengangkut akan memberikan lembaran POD (*Proof of Delivery*) paling lambat 30 (tigapuluh) hari dari tanggal permintaan;
13. Apabila terjadi kegagalan pengiriman yang disebabkan karena pelanggaran butir 5 dan 6 diatas oleh pengirim, maka biaya pengiriman tidak dapat dikembalikan dan biaya-biaya lain yang berkaitan dengan kegagalan pengiriman ini menjadi tanggungan pengirim;
14. Pengirim dengan ini berjanji dan menyatakan membebaskan pengangkut dari segala tuntutan hukum, termasuk dari tuntutan pihak ketiga serta ganti rugi apapun dan dari manapun yang diakibatkan dari pengiriman ini;
15. Klaim hanya dapat dilakukan oleh pengirim di kantor kirim pengangkut dan pengajuan klaim harus melampirkan:
 - a. Berita acara yang ditandatangani penerima dan pengangkut di tujuan;

¹³⁷ *Proof of Delivery* artinya bukti bahwa titipan telah sampai ke tujuan, bukti ini dapat diminta andai diperlukan oleh pengirim.

- b. Dokumen-dokumen pendukung, antara lain: faktur/kwitansi titipan yang bersangkutan, bukti tanda terima asli dari pengangkut atas titipan yang bersangkutan dan surat penutupan asuransi (bila diasuransikan).

4.3 Analisis Klausula-klausula Baku Pada Perjanjian Pengiriman Barang Oleh TIKI

4.3.1 Analisis Klausula-Klausula Baku Pada Perjanjian Pengiriman Barang Oleh TIKI dari Sisi Substantif Ditinjau dari UUPK

Pasal 18 ayat (1) UUPK mengatur mengenai batasan-batasan substantif dari klausula baku yang dilarang dicantumkan pada dokumen dan/atau perjanjian yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Pada Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK diatur mengenai pengalihan tanggung jawab pelaku usaha¹³⁸, Pasal 18 ayat (1) huruf c melarang pencantuman klausula baku yang menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen, Pasal 18 ayat (1) huruf e UUPK mengatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen, Pasal 18 ayat (1) huruf f UUPK mengatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa, dan Pasal 18 ayat (1) huruf g yang menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.¹³⁹

Klausula-klausula pada perjanjian baku yang tertera pada perjanjian pengiriman barang oleh TIKI ini, ada beberapa yang menurut penulis memenuhi unsur-unsur pasal-pasal UUPK. Mengenai hal ini penulis membagi pembahasannya berdasarkan kriteria-kriteria yang disebutkan pada Pasal 18 ayat (1) huruf a s.d. huruf g UUPK, yaitu sebagai berikut:

¹³⁸ Indonesia (a), *op. cit.*, Ps. 18 ayat (1) huruf a.

¹³⁹ *Ibid.*, Ps. 18 ayat (1) huruf g.

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

4.3.1.1.1 Butir ke 7 pedoman dan syarat pengiriman

Butir ke-7 berbunyi: "Pengangkut tidak bertanggung jawab atas hal-hal:

- a. Semua risiko teknik yang terjadi selama dalam pengangkutan, yang menyebabkan titipan yang dikirim tidak berfungsi atau berubah fungsinya baik yang menyangkut mesin atau yang sejenisnya maupun barang-barang elektronik seperti halnya: TV, komputer, disket, compact disc, AC, kulkas, video, mesin cuci, dan lain-lain yang sejenis;
- b. Kehilangan kesempatan memperoleh keuntungan akibat dari kehilangan, kerusakan, dan keterlambatan penyerahan titipan;
- c. Bila terjadi kesalahan teknis yang mengakibatkan kerugian immaterial;
- d. Kerusakan, keterlambatan ataupun kehilangan karena keadaan memaksa (*force majeure*) yang termasuk maupun tidak terbatas pada huru-hara, bencana alam, perang dan pembajakan;
- e. Kebocoran, kerusakan, dan matinya jenis titipan, seperti barang cair, barang pecah belah, cetakan, makanan, buah-buahan, binatang hidup, tumbuh-tumbuhan dan lain-lain;
- f. Penahanan dan penyitaan serta pemusnahan terhadap satu jenis titipan oleh instansi pemerintah terkait (Bea Cukai, Karantina, Kepolisian, Kejaksaan, dan lain sebagainya) sebagai akibat hukum dari keberadaan jenis titipan yang bersangkutan."

Menurut penulis klausula di atas, khususnya huruf a, b, dan c memenuhi unsur Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK¹⁴⁰, yaitu mengenai pengalihan tanggung jawab.

Pada huruf a terdapat kondisi yang disebut dengan "risiko teknik selama pengangkutan". Konsumen yang telah memercayakan barangnya untuk dikirim

¹⁴⁰ *Ibid.*, Ps. 18 ayat (1) huruf a menyatakan bahwa "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 menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha".

oleh pengangkut pastilah mengharapkan barang yang ia kirim sampai dalam keadaan yang baik tanpa cacat sedikitpun, terlebih karena konsumen tidak memiliki daya untuk menghindari segala macam risiko teknik yang dapat dialami barang yang akan dikirim (khususnya pada barang-barang elektronik). Jadi sudah seharusnya pengangkut bertanggung jawab atas risiko teknik tersebut.

Selanjutnya, pada Pasal 42 huruf b PPAU¹⁴¹ menyatakan bahwa pengangkut bertanggung jawab atas musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut. Dengan demikian, seharusnya resiko teknik juga termasuk tanggung jawab pengangkut.

Jika dihubungkan dengan klausula lain pada "Pedoman dan Tata cara" ini, sebetulnya TIKI juga menyertakan satu bentuk pertanggung jawaban dalam butir ke-11, huruf a yang menyebutkan bahwa "bilamana terjadi kehilangan dan kekurangan atas titipan yang tidak diasuransikan, penggantian maksimum sebesar 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman untuk titipan yang hilang dan kurang saja".

Namun jika dilihat secara seksama, maka dapat ditemukan adanya kelemahan pada butir ini. Butir ini menyebutkan bahwa TIKI hanya akan bertanggung jawab maksimum 10 kali biaya pengiriman atas "kehilangan dan kekurangan atas titipan", dua pengertian ini menurut penulis tidak ada yang secara spesifik memenuhi pengertian "risiko teknik" seperti yang disebutkan pada butir ke-7 huruf a pedoman dan tata cara pengiriman. Menurut penulis pengertian risiko teknik dapat dipenuhi oleh pengertian "kerusakan" seperti yang disebutkan pada Pasal 42 huruf b PPAU, dimana pelaku usaha seharusnya bertanggung jawab akan hal tersebut.

Lebih lanjut, pada Pasal 4 huruf h UUPK¹⁴² dinyatakan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagai mana mestinya. Namun melihat fakta-fakta yang disebutkan diatas,

¹⁴¹ Indonesia (c), *op. cit.* Ps. 42 huruf b menyatakan bahwa "Perusahaan angkutan udara yang melakukan kegiatan angkutan udara berjadwal bertanggung jawab atas musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut".

¹⁴² Indonesia (a), *op. cit.*, Ps. 4 huruf h menyatakan bahwa "konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagai mana mestinya".

tentunya akan sangat sulit bagi konsumen untuk meminta pertanggung jawaban pengangkut atas kerusakan barang yang dikirim.

Pada butir ke-7 huruf b disebutkan kondisi yang menggambarkan pengalihan tanggung jawab pengangkut atas kehilangan kesempatan memperoleh keuntungan akibat kehilangan, kerusakan, dan keterlambatan penyerahan barang yang dialami oleh pengirim. Adakalanya suatu kiriman harus sampai tepat waktu dalam keadaan utuh tanpa kerusakan sedikitpun, hal ini umumnya karena kiriman tersebut memiliki nilai ekonomis yang dapat diperoleh oleh pengirim.

Hal ini juga terkait dengan apa yang disebutkan dalam butir ke-7 huruf e yang mencerminkan pengalihan tanggung jawab pengangkut kepada pengirim akibat kebocoran, kerusakan, dan matinya jenis titipan, seperti barang cair, barang pecah belah, cetakan, makanan, buah-buahan, binatang hidup, tumbuh-tumbuhan dan lain-lain.

Atas kedua kondisi di atas, sudah sepatutnya pengangkut bertanggung jawab penuh atas keselamatan barang-barang yang dititipkan kepadanya. Apalagi secara logika kita mengetahui bahwa dalam hal pengaturan barang yang dikirim sepenuhnya dilakukan oleh pengangkut. Artinya hanya orang-orang dari pihak pengangkut yang bertugas untuk itu saja lah yang tahu apa yang terjadi dengan barang-barang tersebut selama proses pengiriman. Jadi rasanya aneh jika pihak pengangkut tidak mau bertanggung jawab atas apa yang terjadi pada barang-barang yang dititipkan kepadanya. Seperti halnya butir ke-7 huruf a, hal ini juga diatur pada pasal 12 huruf b PPAU yang menyatakan bahwa musnah, hilang atau rusaknya barang yang diangkut menjadi tanggung jawab perusahaan angkutan udara.

Namun begitu dilihat dari jenis-jenis barang yang disebutkan pada huruf e ini, penulis bisa memaklumi jika pengangkut memasukannya ke dalam butir ke-7. Misalnya dalam hal kerusakan barang pecah belah atau buah-buahan dan tumbuh-tumbuhan, dimana kondisi ini dapat dimungkinkan terjadi karena kesalahan pengirim, misalnya dalam hal pengepakan dan lain-lain. Selain itu, untuk mengangkut makhluk hidup memang tidak mudah, setiap makhluk hidup baik binatang maupun tumbuhan tentunya membutuhkan perlakuan khusus dan kondisi tertentu untuk bisa bertahan dalam proses pengangkutan.

Secara garis besar, kondisi-kondisi yang disebutkan pada butir ke-7 ini menunjukkan adanya pengalihan tanggung jawab seperti yang disebutkan pada Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK, baik dalam hal kerugian materiil maupun immateriil seperti yang disebutkan pada butir ke-7 huruf e. Namun sebenarnya keterlambatan dan/atau pembatalan pengangkutan mungkin saja bukan dikarenakan oleh kesalahan pengangkut, misalnya jika hal tersebut disebabkan oleh kondisi cuaca yang buruk, huru hara, bencana alam, perang, pembajakan dan kondisi-kondisi lain yang diluar kuasa pengangkut (*force majeure*). Terhadap kondisi yang disebutkan pada butir ke-7 huruf d ini, selama pengangkut dapat membuktikan bahwa hal ini bukanlah karena kesalahannya, mereka dapat dilepaskan dari tanggung jawabnya.¹⁴³

4.3.1.1.2 Butir ke-9 pedoman dan syarat pengiriman

Butir ke-9 berbunyi "Bilamana tidak ada keluhan/tuntutan dari penerima pada saat titipan diserahkan, maka titipan dianggap telah diterima dengan baik dan benar."

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

Tidak setiap keluhan yang dialami konsumen dapat langsung diketahui pada saat titipan diserahkan. Hal ini tentunya sangatlah berkaitan dengan kerusakan ataupun kekurangan dari barang titipan. Adakalanya suatu barang titipan yang (misalnya) berupa alat elektronik mengalami kerusakan akibat gangguan teknis selama pengiriman, namun kerusakan itu tentunya tidak selamanya dapat segera diketahui saat barang diserahkan. Hal ini dapat disebabkan beberapa hal, misalnya penerima baru menyalakan atau menggunakan barang tersebut sehari setelah barang diterima dan mengetahui adanya kerusakan atau kekurangan terhadap barang tersebut, namun dengan adanya klausula ini tentunya konsumen telah dianggap telah menerima titipan dengan baik dan benar dan tidak dapat meminta pertanggung jawaban pengangkut.

¹⁴³ Indonesia (c), *op. cit.* Ps. 42 huruf c menyatakan bahwa "Perusahaan angkutan udara.....bertanggung jawab.... apabila terbukti hal tersebut merupakan kesalahan pengangkut".

Klausula ini sangat mirip dengan apa yang disebutkan pada Pasal 35 ayat (1) Ordonansi Pengangkutan Udara Indonesia (OPUI)¹⁴⁴ dimana seharusnya terdapat kalimat tambahan yaitu "... kecuali bila dibuktikan sebaliknya". Arti kalimat terakhir tersebut adalah bahwa sebenarnya tanggung jawab pengangkut atas titipan tidak serta merta berakhir pada saat penyerahan barang, tetapi menurut Pasal 35 ayat (2) OPUI¹⁴⁵ penumpang diberikan jangka waktu tujuh hari terhitung mulai dari penerimaan barang itu untuk melakukan pengaduan.

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

4.3.1.1.3 Butir ke-10 pedoman dan syarat pengiriman

Butir tersebut berbunyi: "Pengangkut tidak melayani dan tidak bertanggung jawab atas tuntutan dalam bentuk apapun atas tidak diterimanya suatu titipan setelah 1 (satu) bulan terhitung sejak tanggal pengiriman".

Tidak diterimanya titipan berarti merupakan suatu bentuk kehilangan yang dialami oleh konsumen. Adakalanya konsumen memiliki pengetahuan dan fasilitas yang minim dalam pemanfaatan suatu barang dan/atau jasa. Konsumen yang berada di pedesaan tentunya tidak memiliki akses seperti halnya orang di kota besar.

Oleh karena itu, kehilangan yang dialami konsumen tentunya tidak selamanya dapat langsung disadari dan diproses kepada penuntutan. Hal inilah yang membuka kemungkinan adanya tuntutan yang dilayangkan setelah 30 hari dari tanggal pengiriman.

¹⁴⁴ Indonesia (d), *Ordonansi Pengangkutan Udara*, stbl. 1939/100, Ps. 35 ayat (1) menatakan bahwa "*Bila penerima (orang kepada siapa barang dialamatkan) atau pemegang tiket bagasi menerima bagasi atau barang-barang tanpa protes, maka dianggap bahwa barang-barang itu diterima dalam keadaan baik dan sesuai dengan surat pengangkutan, kecuali bila dibuktikan sebaliknya*".

¹⁴⁵ *Ibid.*, Pasal 35 ayat (2) menyatakan bahwa "*dalam hal kerusakan, penerima atau pemegang tiket bagasi harus mengajukan protes kepada pengangkut segera setelah kerusakan diketahui dan selambat-lambatnya dalam jangka waktu tiga hari untuk bagasi dan tujuh hari untuk barang terhitung mulai dari penerimaan bagasi atau barang itu. Dalam hal kelambatan, protes harus diajukan selambat-lambatnya dalam jangka waktu empat belas hari sesudah hari bagasi dan barang-barang diserahkan ke dalam kekuasaanya*".

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

4.3.1.1.4 Butir ke-3 bersama-sama dengan butir ke-11 huruf a

Butir ke-3 pedoman dan syarat pengiriman berbunyi: ” Pengangkut tunduk kepada Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 yang mengatur dan membatasi tanggung jawab pengangkut atas ganti rugi karena kehilangan, kerusakan dan keterlambatan yang disebabkan oleh kesalahan pengangkut”;

Sementara pada butir ke-11 huruf a pedoman dan syarat pengiriman berbunyi: ”Bilamana terjadi kehilangan dan kekurangan atas titipan yang tidak diasuransikan, penggantian maksimum sebesar 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman untuk titipan yang hilang dan kurang saja”

Dalam membahas butir ke-11 huruf a, terlebih dahulu perlu dilihat ketentuan pada butir ke-3 pedoman dan syarat pengiriman, dimana disebutkan bahwa pengangkut tunduk kepada PPAU yang membatasi tanggung jawab pengangkut atas ganti rugi karena kehilangan, kerusakan dan keterlambatan yang disebabkan karena kesalahan pengangkut. Pada pasal 44 ayat (3) PPAU¹⁴⁶ ditentukan bahwa jumlah ganti rugi atas kerugian kargo dibatasi maksimal Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah) per kilogram. Dengan demikian seberapa besar pun kerugian yang dialami pengirim, penggantian dari pengangkut maksimal hanyalah sebesar seratus ribu rupiah.

TIKI menerapkan biaya yang berbeda pada setiap pengiriman, tergantung jenis pelayanan yang dipilih, jarak tujuan pengiriman, dan juga berat kiriman (minimum 1 kg). Dalam hal jarak, tarif termurah diterapkan pada pengiriman yang jaraknya satu kota, misalnya dari Jakarta ke Jakarta, dimana semakin jauh

¹⁴⁶ Indonesia (c), *op. cit.*, Pasal 44 ayat (3) menyebutkan bahwa “Jumlah ganti rugi untuk kerugian kargo termasuk kerugian karena kelambatan karena kesalahan pengangkut dibatasi setinggi-tingginya Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk setiap kilogram”.

jarak tujuan pengiriman dan semakin berat barang yang dikirim semakin mahal pula biaya pengiriman.

Pada layanan *One Night Service* (ONS) dan *Regular Service* (Reg) berjarak satu kota, diterapkan tarif dasar sebesar masing-masing Rp. 12.000,00 (dua belas ribu rupiah) dan Rp. 5.000,00 (lima ribu rupiah) per kilogram.

Sementara untuk layanan *Sameday Service* (SS) satu kota diterapkan tarif minimum yaitu Rp. 30.000,00 (tigapuluh ribu rupiah) untuk kiriman 1 kg dan untuk berat yang berselisih 1 kg ditambahkan biaya Rp. 15.000,00 (lima belas ribu rupiah), contohnya Rp. 45.000,00 untuk kiriman seberat 2 kg dan Rp. 60.000 untuk kiriman seberat 3 kg.

Selanjutnya layanan *Holiday Delivery Service* (HDS) satu menerapkan pola yang serupa dengan SS, namun dengan tarif Rp. 20.000,00 (duapuluh ribu rupiah) untuk kiriman seberat 1 kg dan untuk setiap 1 kg di atasnya ditambah biaya sebesar Rp. 12.000,00 (duabelas ribu rupiah), contohnya Rp. 32.000,00 untuk kiriman seberat 2 kg dan Rp. 44.000,00 untuk kiriman seberat 3 kg.¹⁴⁷

Dari ketentuan Pasal 44 ayat (3) PPAU dan penjabaran tarif pengiriman di atas, penulis mendapatkan fakta menarik bahwa hampir semua tarif pengiriman dalam berbagai layanan dan berbagai tujuan memiliki biaya penggantian yang berada di atas angka Rp. 100.000,00 per kilogram. Dari analisis yang penulis lakukan tercatat hanya layanan Reg yang 10 kali biaya pengirimannya berada di bawah angka Rp. 100.000 per kilogram, sementara pada layanan lain seperti SS menggunakan tarif per kilogram yang cukup tinggi sehingga jumlah perkalian 10 dengan biaya kirim selalu lebih tinggi dari jumlah maksimal ganti rugi menurut PPAU. Dengan kata lain ketentuan butir ke-11 huruf a ini hanya berlaku untuk layanan *regular service*.

Dari penjabaran panjang di atas, penulis menangkap kesan bahwa pencantuman butir ke-11 huruf a ini hanyalah suatu bentuk formalitas belaka. Sebagai pelaku usaha TIKI tentunya sudah memiliki perhitungan yang cermat demi meminimalisir jumlah yang harus mereka pertanggungjawabkan. Pencantuman klausula ini adalah demi menunjukkan bentuk tanggung jawab pengangkut berupa ganti rugi sebesar 10 kali biaya pengiriman, namun ketika

¹⁴⁷ <<http://www.tiki-online.com/tardom.asp>>

diaplikasikan dalam harga yang nyata, ketentuan pada klausul itu tidak berpengaruh kepada tarif pengiriman secara keseluruhan, karena pengangkut tunduk kepada Pasal 44 ayat (3) PPAU yang membatasi tanggung jawab pengangkut.

Sesungguhnya ketentuan tentang pembatasan ganti rugi yang diatur pada PPAU tidak dapat diberlakukan terhadap keseluruhan pelayanan pada TIKI, hal ini berkaitan dengan ketentuan pada butir ke-8 pedoman dan syarat pengiriman, yang menyebutkan bahwa pengangkut berhak menggunakan sarana transportasi laut, sungai dan darat dalam melaksanakan pengiriman, artinya tidak semua kiriman dilakukan melalui udara sehingga harus tunduk pada PPAU. Dengan pemahaman atas batasan PPAU dan ketentuan butir ke-8 pedoman dan syarat pengiriman, maka untuk layanan selain *Sameday Service* dan/atau dikirim tidak melalui angkutan udara, melalui butir ke-3 dan 11 huruf a ini TIKI telah melakukan pengalihan tanggung jawab sesuai aturan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK.

4.3.1.1.5 Butir ke-14 pedoman dan syarat pengiriman

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

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

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

Mengenai hal ini, UUPK mengaturnya pada Pasal 19 ayat (1)¹⁴⁸ yang menyebutkan bahwa ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha. Dengan adanya klausula ini, maka pengangkut dapat dikatakan telah melakukan pengalihan tanggung jawab yang dicantumkan dalam klausula baku, oleh karena itu klausula ini memenuhi unsur-unsur Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK yaitu pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

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

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

Dalam pedoman dan syarat pengiriman barang TIKI ditemukan satu klausula yang memenuhi ketentuan diatas yaitu pada butir ke-13 yang berbunyi: "apabila terjadi kegagalan pengiriman yang disebabkan karena pelanggaran butir 5 dan 6 diatas oleh pengirim, maka biaya pengiriman tidak dapat dikembalikan dan biaya-biaya lain yang berkaitan dengan kegagalan pengiriman ini menjadi tanggungan pengirim".

Dalam ketentuan butir ke-5 dan ke-6 disebutkan beberapa larangan mengenai barang-barang yang tidak dapat dikirimkan melalui TIKI dan kewajiban pengirim untuk memberikan informasi yang jujur mengenai barang yang hendak dikirim.

Sebenarnya pencantuman butir ke-5 dan ke-6 diatas sangat beralasan dan dapat dimaklumi, namun jika dikaitkan dengan butir ke-13 maka dapat ditemukan adanya pelanggaran oleh TIKI.

Butir ke-13 menggambarkan suatu kondisi dimana konsumen telah membayar ongkos kirim dan proses pengiriman telah berjalan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa transaksi antara konsumen dan pelaku usaha telah terjadi. Mengenai hal ini sebenarnya sudah menjadi tanggung jawab TIKI untuk

¹⁴⁸ Indonesia (a), *op. cit.*, Ps. 19 ayat (1) menyebutkan bahwa "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan".

memastikan bahwa barang yang mereka angkut tidak melanggar ketentuan butir ke-5. Oleh karena itu atas kegagalan pengiriman yang sudah terjadi terdapat pula kesalahan pihak TIKI yang membiarkan pengiriman tetap berjalan tanpa melakukan pemeriksaan yang baik sesuai dengan semangat butir ke-6 syarat dan pedoman pengiriman. Jadi ketentuan butir ke-5 dan ke-6 tidak serta merta menjadi pembedaan untuk mencantumkan ketentuan pada butir ke-13 ini.

Dengan demikian jelaslah bahwa butir ke-13 syarat dan pedoman pengiriman memenuhi unsur Pasal 18 ayat (1) huruf c UUPK.

4.3.1.3 Klausula yang memenuhi unsur Pasal 18 ayat (1) huruf e

Pada Pasal 18 ayat (1) huruf e UUPK diatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.

Dalam pedoman dan syarat pengiriman barang TIKI ditemukan satu klausula yang memenuhi ketentuan di atas yaitu pada butir ke-12 yang berbunyi:

- a. Pengangkut tidak melayani permintaan lembaran POD (*Proof of Delivery*) setelah 30 (tiga puluh) hari dari tanggal pengiriman;
- b. Pengangkut akan memberikan lembaran POD (*Proof of Delivery*) paling lambat 30 (tiga puluh) hari dari tanggal permintaan;

Suatu *proof of delivery* (POD) menurut penulis merupakan suatu bentuk kewajiban pelaku usaha seperti yang dicantumkan dalam Pasal 7 huruf b UUPK¹⁴⁹. Dalam hal ini pengangkut mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa titipan yang ia gunakan. Suatu bukti bahwa kiriman telah sampai di tujuan merupakan bagian dari produk jasa yang dapat dikategorikan sebagai informasi atas pelaksanaan pengiriman barang, yang akan memberikan bukti bahwa jasa titipan yang digunakan oleh konsumen telah berjalan sesuai harapannya.

Namun klausula ini menyebutkan bahwa POD hanya akan diberikan jika ada permintaan dari konsumen yang harus dilakukan dalam waktu 30 (tiga puluh)

¹⁴⁹ *Ibid.*, Pasal 7 huruf b menyatakan bahwa “Kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”.

hari sejak tanggal pengiriman, seperti yang disebutkan pada butir ke-12 huruf a. Tentunya konsep dari informasi seperti POD ini haruslah dijalankan secara *voluntary*¹⁵⁰ oleh pelaku usaha, mengingat bahwa hal ini juga merupakan hak dari konsumen seperti yang disebutkan pada Pasal 4 huruf c UUPK.

Klausula ini sesungguhnya akan memenuhi unsur Pasal 18 ayat (1) huruf e UUPK jika terjadi kondisi dimana pengiriman gagal dilakukan dan konsumen tidak meminta POD kepada pengangkut.

Kondisi di atas dapat dijelaskan dengan gambaran di mana seorang konsumen TIKI hendak mengirimkan barang dagangan kepada pemesannya di luar kota, dimana konsumen tidak meminta POD dalam 30 hari sejak tanggal pengiriman. Masalahpun akan muncul jika kiriman tidak sampai kepada pemesan di luar kota, misalnya karena salah alamat. Jika ini terjadi maka konsumen TIKI tidak mempunyai bukti (dalam hal ini POD) yang dapat ditunjukkan kepada pemesannya bahwa TIKI telah mengkonfirmasi bahwa kiriman telah sampai, sehingga pembuktian akan menjadi sangat sulit.

Dengan demikian penulis menyebut kondisi di atas sebagai hilangnya pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen, dimana dalam hal ini pembuktian terhadapnya diatur oleh pelaku usaha melalui butir ke-12 ini. Jadi menurut penulis butir ke-12 ini memenuhi unsur Pasal 18 ayat (1) huruf e UUPK.

4.3.1.4 Klausula yang memenuhi unsur Pasal 18 ayat (1) huruf f

Pada Pasal 18 ayat (1) huruf f UUPK diatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa.

Dalam pedoman dan syarat pengiriman barang TIKI ditemukan satu klausula yang memenuhi ketentuan diatas yaitu pada butir ke-7 b yang berbunyi: "Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kehilangan kesempatan memperoleh keuntungan akibat dari kehilangan, kerusakan, dan keterlambatan penyerahan titipan".

Menurut penulis, kehilangan kesempatan memperoleh keuntungan berarti adalah kerugian. Jadi kondisi yang digambarkan pada butir 7 b ini sama dengan

¹⁵⁰ *Voluntary* berarti secara sukarela.

kerugian akibat kehilangan, kerusakan, dan keterlambatan penyerahan titipan yang seharusnya menjadi tanggung jawab pengangkut.

Dengan ketentuan yang menyebutkan bahwa pengangkut tidak bertanggung jawab, secara sederhana hal ini merupakan suatu bentuk pelepasan tanggung jawab atas kesalahan yang diperbuat. Keadaan ini sama saja dengan memberikan hak kepada pengangkut untuk mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa, karena tidak adanya pertanggung jawaban yang akan dilakukan oleh pengangkut. Dengan demikian jelaslah bahwa butir ke 7 b pedoman dan syarat pengiriman ini memenuhi unsur Pasal 18 ayat (1) huruf f UUPK. Hal di atas dapat dikualifikasi sebagai bentuk penyalahgunaan keadaan konsumen.¹⁵¹

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

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

Dalam pedoman dan syarat pengiriman barang TIKI ditemukan satu klausula yang memenuhi ketentuan diatas yaitu pada butir ke-11 b yang berbunyi: "Untuk titipan barang yang nilainya melebihi 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman wajib diasuransikan. Penggantian kerugian selesaikan sesuai dengan Polis Kontrak Asuransi Jasa titipan. Premi asuransi dibayar oleh pengirim".

Pada butir ini dapat dilihat bahwa klausula ini memenuhi unsur-unsur Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK¹⁵², tentang tuduknya konsumen pada adanya aturan tambahan. Menurut penulis, pengangkut sudah seharusnya dapat memperhitungkan resiko yang akan timbul atas pengiriman barang, dan dapat

¹⁵¹ Sutarman Yodo & Ahmadi Miru, *op. cit.*, hal. 109.

¹⁵² Indonesia (a), *op. cit.*, Ps. 19 ayat (1) huruf g menyatakan bahwa "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 menyatakan tunduknya konsumen kepada ketentuan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya".

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

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

4.3.2 Analisis Klausula-Klausula Baku Pada Perjanjian Pengiriman Barang Oleh TIKI Dari Sisi Teknis Ditinjau dari UUPK

Batasan teknis yang diatur tentang klausula baku dapat dilihat pada Pasal 18 ayat (2) UUPK yang berbunyi: "Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti".¹⁵³

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

Mengenai letak, bentuk dan pengungkapan klausula baku dapat juga dilihat dari itikad pelaku usaha sesuai Pasal 7 UUPK bahwa kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan perbaikan dan pemeliharaan.¹⁵⁴

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

¹⁵³ *Ibid.*, Ps. 18 ayat 2.

¹⁵⁴ *Ibid.*, Ps. 7 huruf b.

lebih memerhatikan *consignment note* daripada pedoman dan syarat pengiriman ini.

Di samping itu jumlah klausul yang begitu banyak serta ukuran kertas yang hanya sebesar 20 cm x 30 cm ini menyebabkan huruf yang digunakan pada pedoman dan tata cara ini menjadi cukup kecil dan sulit untuk dibaca.

Selanjutnya, pada pedoman dan syarat pengiriman ini juga terdapat beberapa istilah asing. Menurut penulis penggunaan beberapa istilah tersebut umumnya merupakan istilah yang cukup awam bagi konsumen Indonesia, namun untuk istilah *Proof of Delivery* sebaiknya diganti dengan istilah yang lebih familiar seperti "bukti penerimaan barang". Dengan demikian konsumen dapat lebih memahami apa saja yang menjadi haknya.

4.3.3 Akibat Hukum Dari Klausula-Klausula Baku Pada Perjanjian Pengiriman Barang Oleh TIKI Ditinjau Dari UUPK

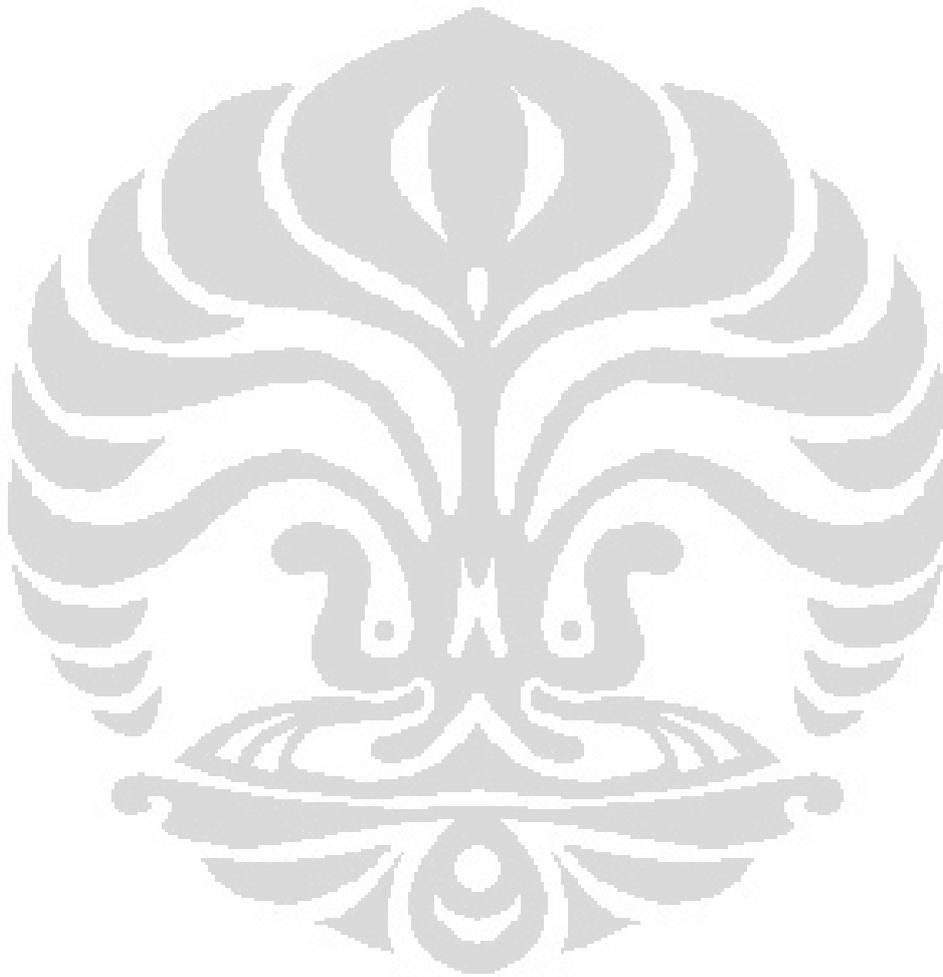
Berdasarkan Pasal 18 ayat (3) UUPK, maka akibat hukum dari klausula baku yang memenuhi unsur-unsur Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) UUPK adalah batal demi hukum.¹⁵⁵ Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan UUPK.¹⁵⁶

Pada pembahasan sebelumnya telah disinggung mengenai beberapa klausula pada perjanjian pengiriman barang oleh TIKI yang memenuhi unsur-unsur aturan Pasal 18 ayat (1) huruf a, huruf c, huruf e, huruf f, dan huruf g UUPK. Maka berdasarkan Pasal 18 ayat (3) UUPK sebagai akibat hukumnya adalah klausula-klausula tersebut batal demi hukum. Terhadap klausula-klausula yang telah batal demi hukum tersebut wajib diganti dan disesuaikan dengan aturan UUPK, seperti yang diatur pada Pasal 18 ayat (4) UUPK. Sementara itu dari segi teknis, mengingat letaknya yang sulit terlihat dan penulisan yang sangat kecil, maka klausula-klausula tersebut menurut penulis telah memenuhi unsur Pasal 18 ayat (2) UUPK oleh karena batal demi hukum. Oleh sebab itu penulisan dan

¹⁵⁵ *Ibid.* Ps. 18 ayat (3) menyatakan 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".

¹⁵⁶ *Ibid.*, Ps. 18 ayat (4) menyatakan bahwa: "Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini".

penempatan pedoman dan syarat pengiriman ini harus dirubah dan diperbaiki sehingga sesuai dengan ketentuan yang ada di UUPK.



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

1. Pada perjanjian pengiriman barang oleh PT. Citra Van Titipan Kilat terdapat beberapa klausula yang memenuhi unsur-unsur Pasal 18 UUPK yang mengatur tentang pencantuman klausula baku, baik dari sisi substantif maupun teknisnya. Setidaknya penulis menemukan 10 (sepuluh) klausula pada pedoman dan syarat pengiriman barang oleh TIKI yang memenuhi unsur-unsur batasan substantif UUPK, terutama mengenai pengalihan tanggung jawab dan/atau pengaturan tunduknya konsumen akan suatu aturan baru. Kesepuluh klausula itu adalah:
 - a. Mengenai pengalihan tanggung jawab, yang terdapat pada butir ke-7, butir ke-9, dan, butir ke-10, butir ke-3 bersama dengan butir ke-11 huruf a, serta butir ke-14 pedoman dan syarat pengiriman barang;
 - b. Mengenai pemberian hak kepada pelaku usaha untuk menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen, yang terdapat pada butir ke-13 pedoman dan syarat pengiriman barang;
 - c. Mengenai pengaturan perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen, yang terdapat pada butir ke-12 pedoman dan syarat pengiriman barang;
 - d. Mengenai pemberian hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa; dan
 - e. Mengenai tunduknya konsumen akan suatu aturan baru yang terdapat pada butir ke-11 huruf b pedoman dan syarat pengiriman barang;

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

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

5.2 Saran

1. Pelaku usaha dalam hal ini perusahaan jasa titipan, sebaiknya mulai untuk bekerja lebih profesional dengan cara meningkatkan mutu pelayanan dan mulai memikirkan apa yang menjadi hak-hak konsumen. Salah satunya adalah dengan menyesuaikan klausula-klausula baku pada perjanjian pengiriman barang dengan aturan-aturan dalam UUPK terutama Pasal 18 UUPK. Misalnya dengan menghilangkan klausula-klausula baku yang mengandung sifat eksonerasi yang memenuhi unsur-unsur pasal 18 ayat (1) UUPK, mengutamakan itikad baik dalam penyusunan klausula bakunya dengan memperhatikan hak-hak konsumen, serta memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan jasa titipan. Disamping itu pelaku usaha juga harus memperhatikan sisi teknis pencantuman klausula baku sehingga konsumen dapat membaca, mengerti dan memahami setiap klausula dengan baik.

2. Konsumen diharapkan lebih pro aktif dalam memahami setiap ketentuan serta mengetahui apa saja yang menjadi haknya. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mengembangkan sikap teliti terhadap syarat-syarat, petunjuk serta ketentuan lain yang diterapkan dalam interaksinya dengan pelaku usaha. Konsumen juga harus memiliki keberanian untuk mengajukan komplain atas pelayanan yang tidak sesuai dan melanggar haknya, dengan demikian konsumen tidak dapat dicurangi dan dengan mudahnya dirugikan oleh pelaku usaha.
3. Pemerintah harus dapat berperan sebagai penyeimbang kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen dengan berbagai hal seperti membuat sanksi yang tegas atas pelaku usaha yang tidak memperbaiki klausula bakunya, mensosialisasikan apa yang menjadi hak dan kewajiban konsumen sesuai UUPK kepada masyarakat luas, serta melakukan pengawasan yang ketat secara berkala atas kegiatan usaha agar dilaksanakan sesuai dengan ketentuan UUPK.

DAFTAR REFERENSI

Buku:

- Ali, Achmad. *Menguak Tabir Hukum*. Jakarta: Candra Pratama, 1996.
- Atiyah P.S. *An Introduction to The Law of The Contract*, 4th edition. Oxford: Clarendon Press, 1989.
- Badruzaman, Mariam Darus. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: Alumni, 1994.
- _____, “Beberapa Guru Besar Berbicara Tentang Hukum dan Pendidikan Hukum,” *Kumpulan Pidato Pengukuhan*. Bandung: Alumni, 1981.
- _____, “Pembentukan Hukum Nasional Dan Permasalahannya, “*Kumpulan Karangan*”. Bandung: Alumni, 1981.
- Barkatulah, Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen “Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran”*. Banjarmasin: FH UNLAM Press, 2008.
- Calamari & Perillo. *The Law of Contracts*, 3rd edition. ST. Paul, Minnesota: West Publishing Co., 1987.
- Engels, RHJ. *Syarat-Syarat Eksonerasi atau Syarat-Syarat Untuk Pengecualian Tanggung Jawab, Compendium Hukum Belanda*. Leiden: 1978.
- Garner, Bryan A. *Black’s Law Dictionary*. St. Paul, Minnesota: West Group, 1999.
- Fuady, Munir. *Hukum Kontrak “dari Sudut Pandang Hukum Bisnis”*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2007.
- Gras, F.A.J. *Standaardcontracten, en Rechtssociologische Analyse*. Kluwer Deventer, 1979.
- Leder, Malcolm & Peter Shears., *Consumer Law*, 4th edition. London: 1996.
- Mamudji, Sri, et. al. *Metode Penelitian Dan Penulisan Hukum*, cet. 1. Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005.
- Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty, 2003.
- Muhammad, Abdul Kadir. *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perjanjian Perdagangan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1992.

- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, cet. 3. Jakarta: Diadit Media, 2007.
- _____, *Perlindungan Konsumen: Tinjauan Pada UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen-LN. '99 No. 42 TLN '99 No. 3821*. Jakarta: Diadit Media, 2006.
- National Federation of Consumer Groups, *A Handbook of Consumer Law*. Consumer's Association and Hodder & Stoughton, London: 1986.
- Purbacaraka, Purnadi. *Perundang-undangan dan Yurisprudensi*. Bandung: alumni, 1979.
- Salim, H.H.S. *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Perdata*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Shofie, Yusuf. *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008.
- 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.
- _____, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006.
- Sidharta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006.
- Sjahdeini, Sutan Remy. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*. Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993.
- Sluijter., *Standard Contracten De Grenzen van de Partijliere Wetgevers*. Kluwer-Deventer, 1972.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 1986.
- Soekanto, Soerjono & Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999.
- Statsky, William. *Legal Thesaurus/Dictionary*, 2nd Reprint. St. Paul, Minnesota: West Publishing, 1986.
- Subekti, R. *Aneka Perjanjian*, cet. 9. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1992.
- _____, *Hukum Perjanjian*, cet. 6. Jakarta: PT. Intermasa, 1979.

- _____, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, cet. 26. Jakarta: PT. Intermasa, 1994.
- Suharnoko. *Hukum Perjanjian, Teori Dan Analisa Kasus*. Jakarta: Prenada Media, 2004.
- Toar, M. Agnes. *Tanggung Jawab Produk "Sejarah Dan Perkembangannya Di Berbagai Negara"*. Ujung Pandang: DKIH Belanda-Indonesia, 1998.
- Widjaja, Gunawan & Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum, 2003.
- Widjaja, Gunawan & Kartini Muljadi. *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Yates, David. *Standard Business Contract: Exclusion And Related Devices*. London: Sweet&Maxwell, 1986.
- Yodo, Sutarman & Ahmadi Miru. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2007.

Perundang-undangan:

- Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821.
- _____, *Undang-Undang Pos*, UU No. 6 Tahun 1984. LN No. 28 Tahun 1984, TLN No. 3276.
- _____, *Undang-Undang Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. UU No. 30 Tahun 1999. LN No. 138 Tahun 1999, TLN Nomor 3872.
- _____, *Peraturan Pemerintah Tentang Angkutan Udara*, PP No. 40 Tahun 1995, LN No. 68 Tahun 1995, TLN No. 3610.
- _____, *Ordonansi Pengangkutan Udara*. Stbl. 1939/100.
- _____, *Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Perma No. 1 Tahun 2006.
- _____, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cet. 30. Jakarta: Pradnya Paramita, 1999.

Skripsi:

Safitri, Siwi Indah. "Tinjauan Hukum Terhadap Perjanjian Baku Dengan Klausula Eksepsi Pada Tiket Penerbangan Mandala dari Sudut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999", Skripsi Sarjana Hukum Universitas Indonesia, Depok, 2000.

Yolanda, Patricia. "Tinjauan Yuridis Terhadap Iklan Penyelenggara Telekomunikasi Telepon Selular Yang Menyesatkan (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 2006/Pdt.G/2006/PN. Mdn Tentang PT. Exelcomindo Pratama Melawan Jhon Parylin H. Sinaga)." Skripsi sarjana Hukum Universitas Indonesia, Depok, 2007.

Internet:

Perhimpunan Ekonomi Indonesia, "Pengertian dan Macam Jenis Kegiatan Ekonomi," <<http://www.organisasi.org>> 6 September 2008.

"Kegiatan Ekonomi", <<http://www.snapdrive.net/files/566570/BAB%2520IV-kunci.doc+snapdrive+pelaku+usaha+kegiatan+ekonomi&cd=2&hl=id&ct=clnk&gl=id>>. Diakses 6 September 2008.

"Bisnis Jasa Titipan Berkembang Pesat tanpa Didukung Regulasi Yang Memadai", <<http://lowonganpekerjaan.net/search/Bisnis+Jasa+Titipan>>. Diakses 7 Februari 2009.

Hendrowijono, Moch. S., "Jasa Titipan Nyaris Tak KenaKrisis", <<http://www.hendrowijono.com/component/content/article/41-lain-lain/597-jasa-titipan-nyaris-tak-kena-krisis.html>> Diakses tanggal 7 Februari 2009. 13 September 2005.

"Kamera Hilang Lewat TIKI", <<http://www.mediakonsumen.com/Artikel222.html>>. 7 Oktober 2006.

“Ada Apa Dengan TIKI”, <<http://www.mediakonsumen.com/Artikel4577.html>>. 13 Juni 2009.

“TIKI Semarang Tidak Profesional”, <http://www.mediakonsumen.com/Artikel36671>. 1 Desember 2007.

”TIKI History”, <<http://tiki-online.com/history.asp>>. 20 Desember 2006.

“TIKI Services”, <<http://tiki-online.com/services.asp>>. 20 Desember 2006.

“TIKI Domestic Tariff”, <<http://tiki-online.com/tardom.asp>>. 20 December 2006.

“TIKI Guarantee”, <<http://tiki-online.com/guarantee.asp>>. 20 Desember 2006.

“Terms And Conditions”, <<http://tiki-online.com/term.asp>>. 20 Desember 2006.

“Consumer Right and Its Expantion”. <<http://www.cuts-international.org/consumer-rights.htm>>.

Kadir, Taqyudin. “Klausula Baku”. <<http://taqlawyer.com/2006/07/klausula-baku.html>>. 10 Oktober 2006.

Sarwono, Jonathan. “Perbedaan Dasar Antara Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif”. <<http://js.unikom.ac.id/kualitatif/beda.html>>. diakses 7 Februari 2009.

Sirait, Sihar Roni, “Klausula Baku dalam Kontrak Baku”. <<http://goldencontract.blogspot.com/2008/01/klausula-baku-dalam-kontrak-baku.html>>, 15 Januari 2008.

Kamus:

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

Tim Penyusun Kamus Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, ed. 2, cet. 9. Jakarta: Balai Pustaka, 1997.