



UNIVERSITAS INDONESIA

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA
TIKET PERTUNJUKAN MUSIK DI INDONESIA (STUDI
KASUS PADA TIKET KONSER “LINKIN PARK”, “JAVA
JAZZ” DAN “TRIVIUM”) BERDASARKAN UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI


Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

**ANDREI ROMARIO S.M.H.
0806461152**

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
DEPOK
JANUARI 2012**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

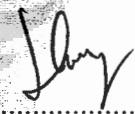
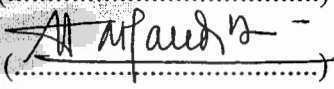
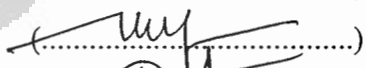
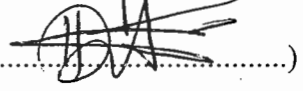
Nama : Andrei Romario S.M.H.
NPM : 0806461152
Tanda Tangan : 
Tanggal : 12 Januari 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Andrei Romario S.M.H.
NPM : 0806461152
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Pada Tiket Pertunjukan Musik di Indonesia (Studi Kasus Pada Tiket Konser “Linkin Park”, “Java Jazz” dan “Trivium”) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

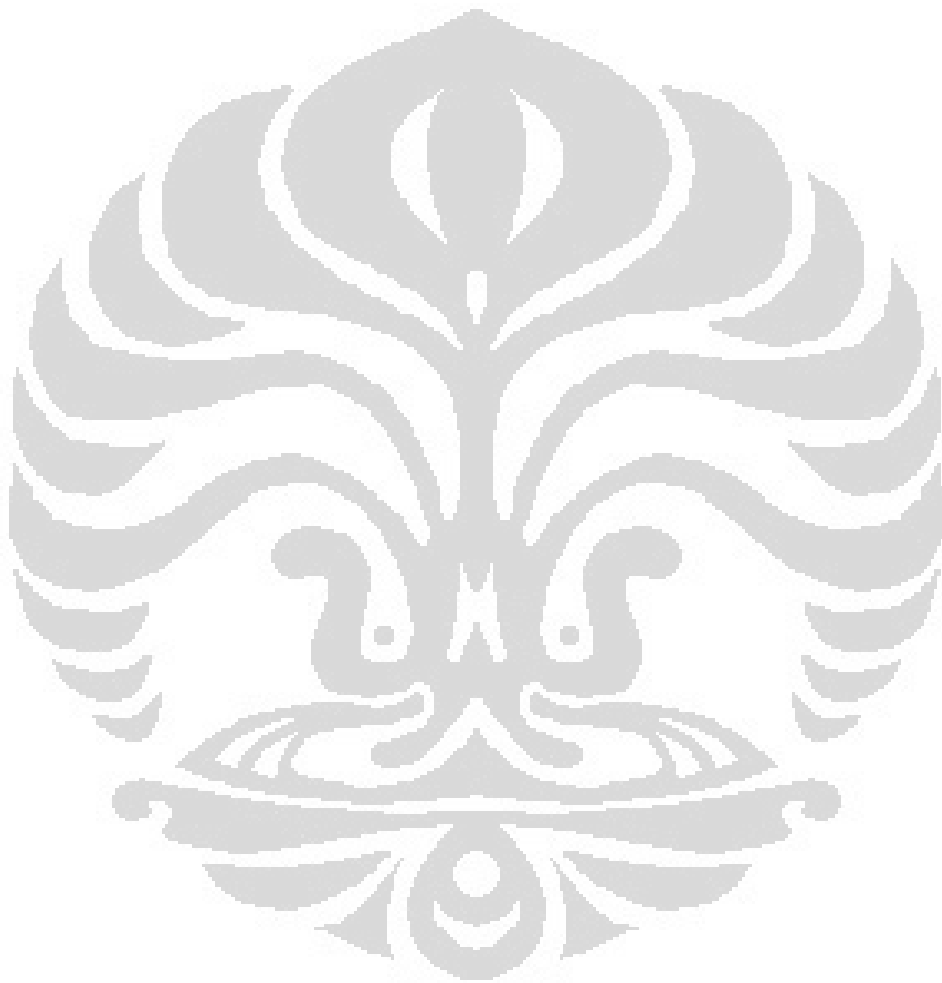
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum Pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Henny Marlyna, S.H., M.H., MLI. (.....) 
Penguji : Heri Tjandrasari, S.H., M.H. (.....) 
Penguji : Myra R. Budi Setiawan, S.H., M.H. (.....) 
Penguji : Ditha Wiradiputra, S.H., M.E. (.....) 

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 18 Januari 2012



KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat kasih setia, pertolongan serta kekuatan yang diberikannya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi yang saya beri judul “Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Pada Tiket Pertunjukan Musik di Indonesia (Studi Kasus Pada Tiket Konser “Linkin Park”, “Java Jazz” dan “Trivium”) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, adalah merupakan tugas akhir untuk memenuhi salah satu syarat yang diperlukan untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Selama penulisan skripsi ini Penulis banyak menerima bimbingan, bantuan serta masukan dan dukungan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Penulis amat menyadari tanpa bantuan, bimbingan serta masukan dan dukungan dari mereka, sulit rasanya bagi Penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu Penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua penulis (Bapak dan Mama), yang tidak pernah putus-putusnya mendoakan, memberikan semangat, motivasi serta dukungan yang tak berkesudahan selama penulisan skripsi ini. Tidak ada yang dapat Penulis sampaikan selain ucapan terima kasih dari hati yang paling dalam.
2. Opung Rio di Medan yang selalu saja mendoakan, semoga sehat-sehat senantiasa;
3. Ibu Henny Marlyna, S.H., M.H., MLI., selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi ini, atas bimbingan dan waktu yang telah diluangkan, kritik, saran dan masukan yang diberikan bagi Penulis dalam penyusunan skripsi ini;
4. Para Dewan Penguji yang berkenan untuk meluangkan waktunya, yakni Ibu Heri Tjandrasari, S.H. M.H., Ibu Myra R. Budi Setiawan, S.H., M.H., dan Bapak Ditha Wiradiputra, S.H., M.E.

5. Ibu Theodora Yuni Shah Putri S.H.,M.H. selaku Penasehat Akademis Penulis di Fakultas Hukum Universitas Indonesia;
6. Ibu Surini Ahlan Syarif, S.H., M.H., dan Ibu Myra R. Budi Setiawan, S.H., M.H., yang telah membantu dalam proses awal penyusunan skripsi ini;
7. Narasumber dalam penulisan skripsi ini, yakni Bapak Aman Sinaga, S.H., selaku Wakil Ketua BPSK DKI Jakarta, dan Ibu Sularsi, S.H., selaku Koordinator Pengaduan Konsumen pada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI);
8. Seluruh Staff dan Pengajar Fakultas Hukum Universitas Indonesia yang telah berjasa memberikan bimbingan dan bekal ilmu pengetahuan. Setiap ilmu yang diberikan akan menjadi modal yang sangat berharga dalam kemajuan Penulis di masa yang akan datang.
9. Kelompok Kecil “Justice Rangers” (Bang Lewi Aga Basoeki, Moses P. Lukman Manalu, Fendi Sanjaya, Handiko Natanael Nainggolan, Marganda Hasudungan, Mario Gideon Tjandra) yang telah memberi semangat dan doa serta telah menjadi teman-teman yang “asik”;
10. Teman-teman nobar “Indomanutd Depok” (Aldamayo Panjaitan, Wahyu Setiawan a.k.a Wawan, Moses, Ronald Honarto) yang menjadi teman nonton sampai subuh pertandingan-pertandingan klub kebanggaan kita Manchester United;
11. Ronald Honarto yang telah menolong saya mengedit format skripsi ini;
12. Teman-teman DBC FHUI (Syahzami Putra, Ronald Honarto, Bang Rian Alvin, Bagus, Adrian, Alfi, Mirna, Iwan, Sofie, Debora, Darma, Fadhil, Anggian, Rachel, Annisa);
13. Teman-teman futsal baik RFC maupun teman-teman futsal FHUI 2008 (Adit, Budi, Tito, Ario, Arthur, Mance, Reza Alfiandri, Umar Bawahab, Omar, Amink, Hisar Johannes, Mindra, Bona dan banyak lagi);
14. Teman-teman dari LK2 (Anto, Faisal, Fathan, Patra, Radian, Riko, Oyong, dan lain-lain) yang sering ngajak main bareng;
15. Raynaldo Sembiring, Ananto Abdurahman, Robertus Maylando, Ahung, Seno, yang sudah membantu dalam banyak hal;

16. Teman-teman 2008 : Hudarr, Jojo, Dadang, Ahdhi, Simon, Benny, Nando serta teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu;
17. Tulang Rino dan Tulang Adi yang telah menemani dan banyak membantu penulis selama ngekos di Pasar Minggu;
18. Sepupuku, si gembul Ruben yang selalu membikin hati gembira jika ada di dekatnya.

Masih banyak pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terlebih-lebih sanak saudara yang apabila bertemu selalu memberi dorongan dan motivasi yang membangkitkan semangat Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga segala dukungan, bimbingan dan bantuan dari semua pihak tersebut di atas mendapatkan imbalan yang sebesar-besarnya dari Allah Bapa Sumber Segala Berkah.

Depok, 12 Januari 2012



Penulis

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

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

Nama : Andrei Romario S.M.H.
NPM : 0806461152
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Skripsi

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

Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Pada Tiket Pertunjukan Musik di Indonesia (Studi Kasus Pada Tiket Konser “Linkin Park”, “Java Jazz” dan “Trivium”) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai Penulis/Pencipta sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Depok
Pada tanggal 12 Januari 2012
Yang menyatakan,



(Andrei Romario S.M.H.)

ABSTRAK

Nama : Andrei Romario S.M.H.
NPM : 0806461152
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul : Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Pada Tiket Pertunjukan Musik di Indonesia (Studi Kasus Pada Tiket Konser “Linkin Park”, “Java Jazz” dan “Trivium”) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

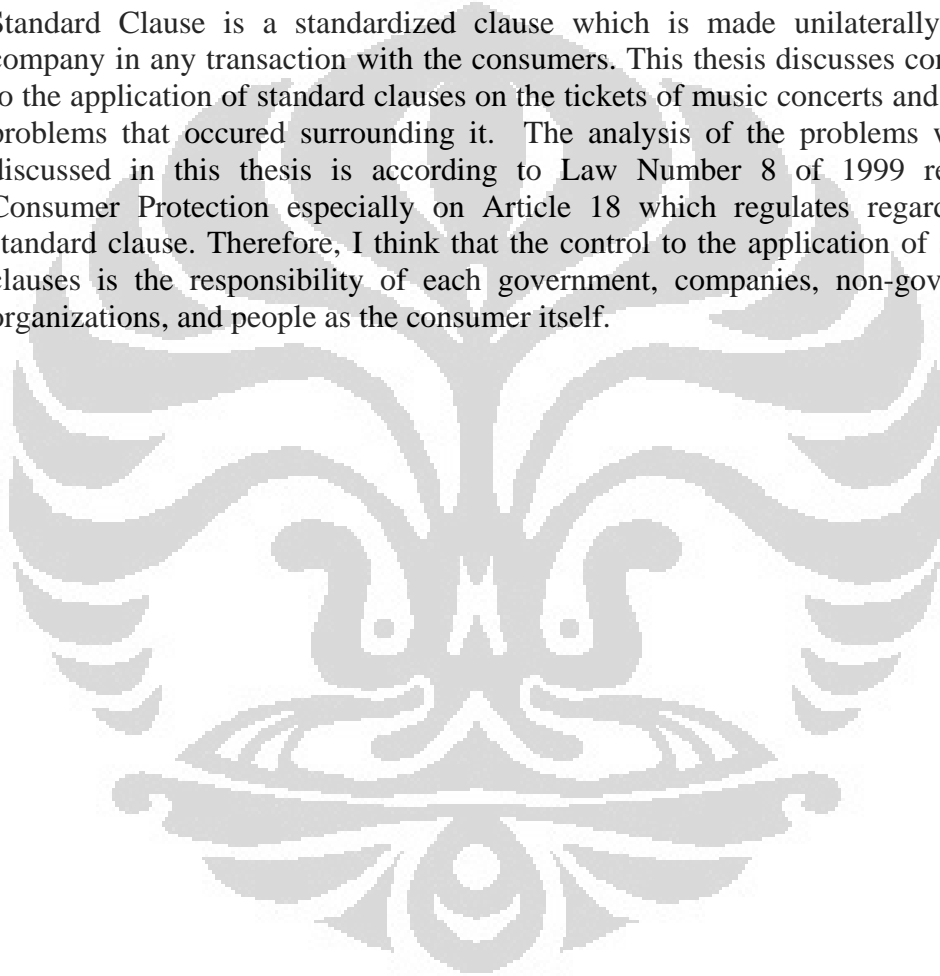
Klausula baku adalah suatu klausula atau syarat-syarat dan ketentuan standar yang dibakukan dan dibuat secara sepihak oleh pihak pelaku usaha dalam hubungan transaksi mereka dengan para konsumen. Skripsi ini akan membahas mengenai penerapan klausula baku pada beberapa tiket pertunjukan musik serta masalah-masalah yang terjadi didalamnya. Adapun analisis terhadap permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini akan dilakukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen khususnya Pasal 18 yang mengatur mengenai klausula baku. Oleh karena itu, penulis berpendapat bahwa pengawasan terhadap klausula baku adalah tanggung jawab bersama dari pemerintah, pelaku usaha, lembaga konsumen swadaya masyarakat, dan masyarakat selaku konsumen itu sendiri.



ABSTRACT

Name : Andrei Romario S.M.H.
Student Number : 0806461152
Study Program : Law
Title : Legal Review Regarding Standard Clauses On The Tickets of Music Concert In Indonesia (The Study Made To The Case of Tickets of Music Concert of “Linkin Park”, “Java Jazz” and “Trivium”) According To Law Number 8 of 1999 Regarding Consumer Protection

Standard Clause is a standardized clause which is made unilaterally by the company in any transaction with the consumers. This thesis discusses concerning to the application of standard clauses on the tickets of music concerts and also the problems that occurred surrounding it. The analysis of the problems which is discussed in this thesis is according to Law Number 8 of 1999 regarding Consumer Protection especially on Article 18 which regulates regarding the standard clause. Therefore, I think that the control to the application of standard clauses is the responsibility of each government, companies, non-government organizations, and people as the consumer itself.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Permasalahan	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Definisi Operasional.....	6
1.5 Metode Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB 2 : TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	
2.1 Pengertian Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen.....	11
2.1.1 Pengertian Konsumen	11
2.1.2 Pengertian dan Batasan Hukum Perlindungan Konsumen.....	13
2.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	16
2.3 Pihak-Pihak Terkait Dalam Hukum Perlindungan Konsumen	18
2.3.1 Pelaku Usaha.....	18
2.3.2 Pemerintah.....	20
2.3.3 Lembaga Swadaya Masyarakat.....	21
2.4 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	22

2.4.1 Hak-Hak Konsumen.....	22
2.4.2 Kewajiban-Kewajiban Konsumen	26
2.5 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	28
2.5.1 Hak-Hak Pelaku Usaha	28
2.5.2 Kewajiban-Kewajiban Pelaku Usaha.....	30
2.6 Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.....	31
2.7 Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab	42
2.7.1 Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan.....	42
2.7.2 Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab.....	43
2.7.3 Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab	43
2.7.4 Prinsip Tanggung Jawab Mutlak.....	44
2.7.5 Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan.....	45
2.8 Tahap-Tahap Transaksi.....	45
2.8.1 Tahap Pra Transaksi.....	45
2.8.2 Tahap Transaksi	46
2.8.3 Tahap Purna Transaksi.....	46
2.9 Klausula Baku	47
2.10 Penyelesaian Sengketa	48
2.10.1 Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan	48
2.10.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan	51
2.10.2.1 Gugatan Individu.....	52
2.10.2.2 Class Action	52
2.10.2.3 Legal Standing	53
2.10.2.4 Gugatan Pemerintah.....	54
2.11 Sanksi-Sanksi	54

BAB 3 : TINJAUAN UMUM KLAUSULA BAKU

3.1 Latar Belakang Lahirnya Perjanjian Baku	56
3.2 Pengertian Klausula Baku	58
3.3 Ciri-Ciri Perjanjian Baku	60
3.4 Bentuk Klausula Baku	63
3.5 Fungsi Perjanjian Baku	64

3.6 Jenis Perjanjian Dengan Klausula Baku	64
3.7 Klausula Baku Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen	65
3.8 Klausula Baku Berdasarkan Hukum Perjanjian.....	68
3.9 Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku	
3.9.1 Pengertian Dari Klausula Eksonerasi.....	70
3.9.2 Pengaturan Mengenai Klausula Eksonerasi.....	72
3.10 Berlakunya Perjanjian Dengan Klausula Baku	73
3.11 Keabsahan Perjanjian Dengan Klausula Baku.....	73
3.12 Unsur Penyalahgunaan Keadaan Pada Klausula Baku	76

**BAB 4 : ANALISIS TERHADAP ISI KLAUSULA BAKU YANG
TERTERA PADA TIKET PERTUNJUKAN MUSIK
“LINKIN PARK”, “JAVA JAZZ” DAN “TRIVIUM”**

4.1 Hubungan Hukum.....	78
4.2 Analisis Pembeli Tiket Pertunjukan Musik Ditinjau Dari Pengertian Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen	80
4.3 Analisis Pencantuman Klausula Baku Pada Beberapa Tiket Pertunjukan Musik	
4.3.1 Analisis Klausula Baku Pada Tiket Pertunjukan Musik “Linkin Park” Yang Dipromotori Oleh Bigdaddy Live Concerts Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen	82
4.3.1.1 Analisis Klausula Baku Tiket Pertunjukan Musik “Linkin Park” Berdasarkan Bentuk dan Format Penulisan.....	82
4.3.1.2 Analisis Klausula Baku Tiket Pertunjukan Musik “Linkin Park” Berdasarkan Substansi	83
4.3.2 Analisis Klausula Baku Pada Tiket Pertunjukan Musik “Java Jazz” yang Dipromotori Oleh Java Festival Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen	85

4.3.2.1 Analisis Klausula Baku Tiket Pertunjukan Musik “Java Jazz” Berdasarkan Bentuk dan Format Penulisan	86
4.3.2.2 Analisis Klausula Baku Tiket Pertunjukan Musik “Java Jazz” Berdasarkan Substansi	87
4.3.3 Analisis Klausula Baku Pada Tiket Pertunjukan Musik “Trivium” yang Dipromotori Oleh Java Musikindo Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen	93
4.3.3.1 Analisis Klausula Baku Pada Tiket Pertunjukan Musik “Trivium” Berdasarkan Bentuk dan Format Penulisan.....	93
4.3.3.2 Analisis Klausula Baku Pada Tiket Pertunjukan Musik “Trivium” Berdasarkan Substansi.....	94
4.4 Perbandingan Klausula Baku Antara Tiket Pertunjukan Musik “Linkin Park”, “Java Jazz” dan “Trivium.....	95
4.5 Akibat Hukum dan Upaya Hukum Terhadap Klausula Baku.....	98
BAB 5 : PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran.....	102
DAFTAR REFERENSI	105
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Fotocopy tiket pertunjukan musik “Linkin Park”
- Lampiran II : Fotocopy tiket pertunjukan musik “Java Jazz”
- Lampiran III : Fotocopy tiket pertunjukan musik “Trivium”
- Lampiran IV : Daftar pertanyaan dan jawaban hasil wawancara yang dilakukan oleh Penulis dengan bapak Aman Sinaga, S.H., selaku Wakil Ketua BPSK DKI Jakarta.
- Lampiran V : Daftar pertanyaan dan jawaban hasil wawancara yang dilakukan oleh Penulis dengan Ibu Sularsi, S.H., selaku Koordinator Pengaduan Konsumen Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari sudah tentu kita pernah terlibat dalam suatu pola hubungan jual-beli dalam transaksi tertentu atau dalam pola hubungan lainnya dimana kita bertindak sebagai konsumen. Konsumen dapat diartikan sebagai orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu, entah itu untuk diperdagangkan lagi atau untuk digunakan sendiri.¹ Dalam hal ini kita selaku konsumen akan berhadapan dan berhubungan dengan produsen atau pelaku usaha selaku pihak yang memproduksi atau yang menyediakan suatu barang dan atau jasa yang akan kita gunakan selaku konsumen. Dalam suatu hubungan transaksi antara produsen dan konsumen, sudah tentu masing-masing pihak memiliki hak dan kewajibannya sendiri-sendiri.

Namun pada kenyataannya di dalam hubungan antara produsen dan konsumen itu sendiri tidaklah semudah yang dibayangkan. Seringkali terjadi permasalahan antara produsen dan konsumen berkaitan dengan suatu perjanjian ataupun transaksi yang mereka lakukan. Permasalahan itu sendiri sebenarnya berkaitan dengan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Namun pada realitanya konsumenlah yang kerap kali menjadi pihak yang dirugikan. Permasalahan-permasalahan inilah yang menjadi objek pengaturan dari Hukum Perlindungan Konsumen itu sendiri. Hukum Perlindungan Konsumen, secara khusus seperti apa yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai permasalahan-permasalahan yang sering timbul dalam hubungan antara produsen dan konsumen seperti penerapan klausula baku, keamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan suatu barang atau jasa tertentu, penerapan informasi mengenai suatu barang atau jasa termasuk peringatan dan instruksi, representasi mengenai suatu produk, cacat produksi, dan lainnya.

¹ Az. Nasution, S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Cet. 3, (Jakarta: Diadit Media, 2007), hal. 29.

Khusus dalam penulisan kali ini, penulis akan membahas tentang ketentuan mengenai klausula baku dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Dalam melakukan transaksi sehari-hari seringkali kita menemukan suatu klausula yang telah ditetapkan sebelumnya oleh produsen pada kemasan barang yang akan kita beli ataupun yang tertera pada toko tempat penjualan barang tersebut. Dalam hal jika ingin menyaksikan suatu pertunjukan baik itu musik, seni, ataupun olahraga, maka dapat ditemukan klausula seperti itu tertera pada tiket yang dijual sebagai tanda bahwa si pembeli tiket memang diperkenankan untuk menyaksikan pertunjukan tersebut. Klausula tersebut biasanya akan berisi ketentuan-ketentuan yang akan memihak kepada produsen atau pelaku usaha.

Dalam penulisan kali ini secara khusus penulis akan membahas penerapan klausula baku yang terdapat pada beberapa tiket pertunjukan (konser musik). Lebih lanjut penulis akan menganalisis tiket-tiket pertunjukan tersebut dan akan mencoba membandingkan semua contoh tiket pertunjukan ini dari segi penerapan klausula baku yang tertera pada tiket tersebut. Pada beberapa contoh tiket pertunjukan lazim ditemukan ada suatu klausula yang mengatur bahwa tiket tidak dapat ditukar dan diuangkan kembali dalam kondisi apapun. Jika melihat ketentuan tersebut maka secara harafiah dapat diartikan bahwa tiket yang sudah dibeli tidak bisa ditukar kembali dan tidak akan ada suatu penggantian atau pengembalian uang dalam segala hal. Tidakkah menjadi suatu masalah apabila klausula ini ditujukan agar para pihak yang telah membeli tiket pertunjukan tidak dengan mudah menuntut penukaran tiket ataupun pengembalian uang jika misalnya alasannya adalah bahwa pembeli tiket merasa menyesal telah membeli tiket tersebut.

Namun yang menjadi masalah adalah apabila suatu saat promotor pertunjukan tersebut gagal menampilkan pertunjukan yang telah dijanjikannya kepada para pembeli tiket pada tanggal yang telah ditetapkan entah karena alasan apapun, maka berdasarkan klausula tersebut pihak yang telah membeli tiket (konsumen) tidak memiliki hak untuk menukar tiket dan meminta kembali uang yang telah dibayarkan. Selain itu masih ada ketentuan-ketentuan lainnya yang diatur dalam suatu klausula baku yang dapat merugikan pihak konsumen,

misalnya ketentuan ganti kerugian yang besarnya ditentukan oleh pihak pelaku usaha, atau pun ketentuan yang mengatur agar konsumen mau melepaskan haknya untuk melakukan gugatan.

Jika dibandingkan dengan penerapan klausula baku pada barang atau jasa lain, maka dapat ditemukan perbedaan dalam penerapan klausula baku pada tiket pertunjukan. Perbedaannya adalah bahwa dalam penerapan klausula baku dalam jual-beli barang misalnya televisi, maka biasanya kerugian dari penerapan klausula baku ini baru akan dirasakan setelah konsumen menggunakan barang tersebut. Misalnya ketika barang yang dibeli itu rusak dan kemudian konsumen hendak menukarkan barang tersebut dengan barang yang bagus ataupun dengan uang, maka biasanya konsumen akan terhalang dengan suatu klausula baku yang biasanya ditetapkan oleh penjual bahwa “barang yang telah dibeli tidak dapat ditukarkan kembali”. Sementara itu dalam hal penerapan klausula baku dalam tiket pertunjukan, maka biasanya kerugian dari penerapan klausula baku pada tiket tersebut dirasakan sebelum konsumen bisa menikmati jasa pertunjukan tersebut. Dalam kasus ini kerugian dari para calon penonton terjadi apabila pertunjukan tersebut dibatalkan. Permasalahan terjadi pada saat konsumen merasa dirugikan akibat pembatalan pertunjukan dan konsumen ingin menukarkan kembali tiketnya dengan uang yang telah dibayar untuk pembelian tiket. Konsumen dalam upayanya untuk mendapatkan pengembalian uang sebagai akibat dari pembatalan pertunjukan tersebut akan terhalang dengan ketentuan-ketentuan yang ada pada klausula baku yang telah tertera pada tiket pertunjukan tersebut, yang biasanya mengatur bahwa “tiket tidak dapat ditukar ataupun diuangkan kembali dalam hal apapun”.

Menurut Hondius, klausula baku diartikan sebagai perjanjian dengan syarat-syarat konsep tertulis yang dimuat dalam perjanjian yang masih akan dibuat, yang jumlahnya tidak tentu, tanpa membicarakan isinya terlebih dahulu.² Sementara itu berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 butir ke-10, klausula baku diartikan sebagai setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan

² *Ibid*, hal. 108.

ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.³ Dikatakan baku karena baik perjanjian maupun klausula tersebut tidak dapat dan tidak mungkin dinegosiasikan atau ditawar-tawar oleh pihak lainnya.⁴ Dalam hal ini konsumen diberi pilihan menerimanya atau menolaknya (*take it or leave it*). Apabila konsumen menolak, berarti konsumen tersebut tidak jadi menggunakan barang dan atau jasa yang ditawarkan oleh produsen atau pelaku usaha.

Perjanjian jenis ini merupakan suatu perjanjian yang memuat syarat-syarat tertentu sehingga terlihat lebih menguntungkan bagi pihak yang mempersiapkan pembuatannya, yaitu produsen atau pelaku usaha.⁵ Sering kali produsen atau pelaku usaha sebagai pihak yang membuat klausula baku tersebut memperkirakan apabila terjadi suatu masalah, maka dalam klausula tersebut pihak produsen atau pelaku usaha telah mempersiapkan syarat-syarat khusus untuk menghindari diri mereka dari beban tanggung jawab, atau tuntutan/gugatan dari pihak lawannya.⁶ Perlu dicatat bahwa syarat-syarat yang dicantumkan dalam klausula baku tersebut dibuat secara sepihak oleh pihak pelaku usaha atau produsen. Dalam hal ini terlihat suatu kondisi yang timpang dimana pihak produsen atau pelaku usaha adalah pihak yang lebih diuntungkan dari klausula tersebut dibandingkan pihak konsumen. Pada dasarnya klausula baku sendiri tidaklah selalu bermakna buruk yang berarti bahwa klausula baku selalu merugikan konsumen. Klausula baku juga terkadang mengandung ketentuan-ketentuan yang tidak merugikan konsumen atau bahkan mengandung ketentuan yang saling menguntungkan para pihak. Sebagai contoh adalah klausula baku yang bertujuan untuk ketertiban dan kenyamanan konsumen. Namun dalam prakteknya, pada kebanyakan kasus

³ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 butir ke-10.

⁴ Gunawan Widjaja, Achmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal. 53.

⁵ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hal. 109.

⁶ *Ibid.*

klausula baku sering digunakan para pelaku usaha dengan tujuan untuk lebih menguntungkan pihak mereka sendiri⁷.

Dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, pengaturan mengenai klausula baku diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya pada Pasal 18. Dalam pasal tersebut pengaturan akan klausula baku diatur mengenai ketentuan-ketentuan yang tidak boleh dicantumkan pada suatu klausula baku dan pengaturan mengenai letak dari klausula baku itu sendiri pada kemasan suatu barang ataupun pada suatu tiket, karcis, bon, dan sebagainya. Adapun tujuan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam mengatur klausula baku adalah untuk melindungi konsumen dari akibat negatif yang dapat merugikan konsumen yang diakibatkan oleh penerapan klausula baku tersebut.

1.2 Pokok Permasalahan

Adapun pokok permasalahan yang menjadi bahan penelitian kali ini, adalah :

1. Apakah pencantuman klausula baku dalam penjualan tiket pertunjukan musik “Linkin Park”, “Java Jazz” dan “Trivium” telah melanggar ketentuan-ketentuan dari Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia ?
2. Apakah upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas pencantuman klausula baku di dalam tiket pertunjukan tersebut ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan kali ini dibagi atas tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum.

Secara umum tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah untuk memberi penjelasan bagaimana penerapan ketentuan yang ada dalam Undang-Undang

⁷ Yusuf Shofie, S.H., M.H., *21 Potensi Pelanggaran dan Cara Menegakkan Hak Konsumen*, (Jakarta : Lembaga Konsumen Jakarta, 2003), hal. 70.

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dalam penelitian ini penerapannya didasarkan pada praktek penerapan klausula baku dalam penjualan tiket pertunjukan musik “Linkin Park”, “Java Jazz” dan “Trivium”.

1.3.2 Tujuan Khusus.

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui apakah klausula baku yang tertera pada tiket pertunjukan musik “Linkin Park”, “Java Jazz” dan “Trivium” telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Mengetahui apakah upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas pencantuman klausula baku di dalam tiket pertunjukan tersebut.

1.4 Definisi Operasional

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan :

1. Pertunjukan : Sesuatu yang dipertunjukkan atau tontonan atau pameran (untuk barang-barang).⁸
2. Promotor : Orang yang menjadi penggagas atau pendorong suatu usaha.⁹
3. 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.¹⁰
4. Konsumen : Pemakai barang hasil produksi atau pemakai jasa.¹¹
5. Konser : Pertunjukan musik di depan umum.¹²

⁸ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Ke-IV*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2008), hal. 1506.

⁹ *Ibid*, hal. 1105.

¹⁰ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 butir ke-10.

¹¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Ke-IV*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2008), hal. 728.

¹² *Ibid*, hal. 726.

6. Tiket : Surat atau karcis untuk naik kapal, pesawat terbang, kereta api, dan sebagainya.¹³

1.5 Metode Penelitian

Metode adalah jalan yang menyatukan secara logis segala upaya untuk sampai kepada penemuan, pengetahuan, dan pemahaman tentang suatu yang dituju atau yang diarah secara tepat.¹⁴ Metode penelitian hukum adalah prosedur atau cara yang digunakan dalam melakukan penelitian hukum. Untuk menentukan metode yang digunakan dalam suatu penelitian hukum, haruslah dipahami terlebih dahulu tujuan dari penelitian hukum itu sendiri.

Metode penelitian yang dipergunakan dalam melakukan penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian normatif, yaitu penelitian terhadap aturan-aturan hukum tertulis maupun hukum tidak tertulis yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu mengenai perlindungan konsumen terutama Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan menggunakan metode penelitian kepustakaan. Metode penelitian kepustakaan adalah metode yang dilakukan dengan melakukan studi dokumen dan menggunakan data berupa bahan pustaka yang disebut dengan data sekunder, yaitu bahan yang diperoleh dari kepustakaan yang berupa bahan-bahan hukum.¹⁵

Adapun bahan-bahan hukum yang digunakan untuk penelitian kali ini adalah :

1. *Bahan hukum primer*, yaitu merupakan bahan-bahan hukum yang memiliki ketentuan mengikat. Dalam penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

¹³ PT. Media Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru*, (Jakarta: PT. Media Pustaka Phoenix, 2009), hal. 876.

¹⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, cet. 3, (Jakarta: Rajawali Pers, 1990), hal. 14.

¹⁵ Sri Mamudji et.al., *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, (Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005), hal. 30.

2. *Bahan hukum sekunder*, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti hasil penelitian atau hasil karya dari para ahli hukum, yang antara lain adalah : buku-buku literatur yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, jurnal-jurnal yang berhubungan dengan permasalahan pada skripsi ini, artikel-artikel, baik dari media cetak maupun media elektronik yang berkaitan dengan permasalahan pada skripsi ini.
3. *Bahan hukum tersier*, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan atas bahan hukum primer ataupun sekunder seperti kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif, dan seterusnya.¹⁶

Pada penelitian ini, selain data dari bahan-bahan hukum, penulis juga mengadakan wawancara dengan dua orang narasumber yaitu Bapak Aman Sinaga, S.H., selaku Wakil Ketua BPSK DKI Jakarta (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), dan Ibu Sularsi, S.H., selaku Koordinator Pengaduan Konsumen YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia).

Dalam penelitian ini, metode pengolahan data yang digunakan adalah analisis data kualitatif, yaitu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis yaitu apa yang dinyatakan sebagai tujuan penelitian yang bersangkutan secara tertulis, lisan, dan sesuai dengan kenyataan.¹⁷

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan kali ini, penulis membagi tulisannya ke dalam lima bagian yang akan dijelaskan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN :

Di dalam bab ini penulis akan menjabarkan latar belakang seputar permasalahan yang akan diangkat pada penulisan ini. Selanjutnya penulis juga menjabarkan mengenai pokok permasalahan serta tujuan dari diadakannya

¹⁶ Prof. Dr. Soerjono Soekanto, S.H., M.A., Sri Mamudji, S.H., M.L.L., *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, cet. 7, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), 2003, hal. 13.

¹⁷ Sri Mamudji et. al, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, hal. 67.

penulisan ini. Dalam bab ini juga penulis menjabarkan mengenai definisi operasional yang akan digunakan dalam penulisan kali ini. Selanjutnya akan dijabarkan pula mengenai metode penelitian yang digunakan, kegunaan penulisan, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan ini.

BAB II TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN :

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan berbagai teori dan pengaturan secara umum terkait Hukum Perlindungan Konsumen. Bab ini akan menjelaskan pengertian mengenai konsumen itu sendiri dan Hukum Perlindungan Konsumen itu sendiri. Selanjutnya akan dijelaskan mengenai aspek-aspek hukum yang terkait dengan Hukum Perlindungan Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha, tanggung jawab pelaku usaha, larangan bagi para pelaku usaha, serta ketentuan mengenai pencantuman klausula baku berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia.

BAB III TINJAUAN UMUM KLAUSULA BAKU :

Dalam bab ini penulis secara khusus akan membahas mengenai klausula baku baik dari sisi teori, maupun dari peraturan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB IV ANALISIS TERHADAP ISI KLAUSULA BAKU YANG TERTERA PADA TIKET PERTUNJUKAN MUSIK LINKIN PARK, JAVA JAZZ DAN TRIVIUM :

Dalam bab ini akan dipaparkan analisis mengenai penerapan klausula baku pada beberapa contoh tiket pertunjukan (konser musik). Adapun contoh-contoh tiket yang akan dianalisis adalah tiket pertunjukan (konser musik) Linkin Park yang dipromotori oleh Bigdaddy Live Concerts, tiket pertunjukan musik Java Jazz yang dipromotori oleh Java Festival, dan tiket pertunjukan musik Trivium yang dipromotori oleh Java Musikindo.

BAB V PENUTUP :

Pada bab terakhir, penulis akan menyampaikan kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan dalam penulisan ini serta saran yang dapat diutarakan terkait permasalahan yang ada pada penulisan ini.



BAB 2

TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

2.1 Pengertian Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam membahas permasalahan yang terkait dengan Hukum Perlindungan Konsumen, maka pertama kali yang perlu diketahui adalah mengenai konsep dan lingkup dari pengertian konsumen itu sendiri. Hal ini memang penting karena objek yang menjadi pembahasan adalah terkait dengan perlindungan konsumen itu sendiri. Selain itu perlu juga dimengerti mengenai kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia.

2.1.1 Pengertian Konsumen

Secara umum konsumen dapat diartikan sebagai pihak yang menggunakan suatu barang dan atau jasa. Dalam kegiatan sehari-hari tentunya setiap orang pernah berperan sebagai konsumen. Contoh yang sederhananya adalah apabila seseorang membeli produk pakaian dan menggunakan pakaian tersebut, maka dapat dikatakan bahwa orang tersebut adalah konsumen dari produk pakaian yang digunakannya.

Menurut Az. Nasution istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda).¹⁸ Secara harafiah arti kata *consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nantinya menentukan termasuk kelompok mana pengguna tersebut.¹⁹

Selanjutnya Az. Nasution memberikan penjabarannya mengenai macam-macam konsumen sebagai berikut :

1. *Konsumen*, adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.

¹⁸ Az. Nasution, S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, cet. 3, (Jakarta: Diadit Media, 2007), hal. 21.

¹⁹ *Ibid.*

2. *Konsumen-antara*, adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
3. *Konsumen akhir*, adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarga atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.²⁰

Selanjutnya Az. Nasution menjelaskan bahwa pengertian *orang* dalam batasan tersebut terdiri atas orang alami atau orang yang diciptakan oleh hukum (perusahaan dengan bentuk PT atau sejenis).²¹ Sementara itu dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2, Konsumen diartikan sebagai “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan “.²²

Berkaitan dengan pengertian Konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa cakupan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sempit.²³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa yang dapat dikualifikasikan sebagai konsumen tidaklah terbatas pada subjek hukum “orang”, akan tetapi masih ada subjek hukum lain yang dapat disebut sebagai konsumen yaitu “badan hukum”.²⁴ Berkaitan dengan pendapat tersebut penulis sendiri sepakat. Hal ini dikarenakan bahwa sesungguhnya dalam kenyataan sehari-hari yang berperan sebagai konsumen tidak hanya orang pribadi (*natuurlijke persoon*), namun dapat pula pribadi buatan hukum seperti perusahaan baik berbadan hukum atau tidak. Sebagai contoh, sebuah perusahaan berbadan hukum ABC membeli

²⁰ *Ibid*, hal. 29.

²¹ *Ibid*.

²² Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 2.

²³ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet. 6, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 5.

²⁴ *Ibid*.

beberapa pendingin ruangan untuk digunakan di kantor untuk memberikan kenyamanan bagi karyawan yang bekerja di kantor tersebut. Tentunya dalam hal kegiatan jual-beli pendingin ruangan antara perusahaan ABC dengan pihak penjual pendingin ruangan tersebut, maka selaku perusahaan yang memiliki status badan hukum, perusahaan ABC bertindak atas nama perusahaan itu sendiri selaku pribadi buatan hukum. Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa Perusahaan ABC telah melakukan kegiatan sebagai konsumen. Namun yang perlu mendapat perlindungan lebih adalah konsumen akhir.

Berkaitan dengan pengertian konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo juga berpendapat bahwa pengertian konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengacu pada pengertian konsumen sebagai konsumen akhir.²⁵ Dari hal ini berarti dapat dilihat bahwa dalam hal konsumen bertindak sebagai konsumen antara, yang berarti bahwa konsumen ini membeli suatu barang dengan tujuan untuk memproduksi barang lainnya atau menjual kembali barang yang telah dibeli untuk kepentingan komersil, maka konsumen jenis ini tidak dilindungi oleh ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2.1.2 Pengertian dan Batasan Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²⁶ Hal yang dapat disimpulkan dari “segala upaya menjamin adanya kepastian hukum” melahirkan suatu benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.²⁷ Dari pengertian ini, maka terbentuklah suatu batasan dari Hukum Perlindungan Konsumen itu sendiri, yaitu pemberian kepastian hukum dalam rangka memberikan perlindungan kepada konsumen.

²⁵ *Ibid*, hal. 7.

²⁶ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 1.

²⁷ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 1.

Sementara itu, Az. Nasution membedakan antara hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen. Menurut beliau hukum perlindungan konsumen merupakan bagian khusus dari hukum konsumen. Definisi dari hukum konsumen sendiri menurut Az. Nasution adalah sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat.²⁸ Sedangkan hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungannya dengan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat.²⁹

Namun menurut N.H.T. Siahaan, sesungguhnya baik istilah hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen tidak perlu dibedakan.³⁰ Hal ini, menurut beliau dikarenakan oleh dua sebab. *Pertama*, jika membicarakan hukum dalam hubungannya dengan konsumen atau hukum dalam hubungannya dengan perlindungan konsumen, maka keduanya tentu tidak luput dari pembahasan mengenai hak-hak konsumen, kepentingannya, upaya-upaya pemberdayaannya, atau kesetaraannya dalam hukum dengan pelaku usaha.³¹

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 1945.³² Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 merupakan sumber dari segala hukum nasional, yang secara filosofis memberikan perlindungan keadilan bagi semua bangsa dan golongan di negeri ini termasuk

²⁸ Az. Nasution, S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hal. 37.

²⁹ *Ibid.*

³⁰ N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Panta Rei, 2005), hal. 33.

³¹ *Ibid.*

³² *Ibid.*

dalam hukum konsumen. Jadi, pada hakikatnya pengertian hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen tidak perlu dibedakan.³³

Selanjutnya perlindungan hukum kepada konsumen ini dapat berasal dari lingkup berbagai disiplin hukum, diantaranya Hukum Privat (Hukum Perdata), maupun dari Hukum Publik (Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara). Keterlibatan berbagai disiplin hukum ini mempertegas kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen berada dalam kajian Hukum Ekonomi. Hal ini sesuai dengan sifat Hukum Ekonomi, yang tidak hanya melibatkan aspek Hukum Perdata namun pada saat yang bersamaan juga melibatkan aspek Hukum Publik.³⁴

Dalam hukum positif di Indonesia pengaturan yang bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen tersebar dalam berbagai peraturan perundang-undangan, seperti :

1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta;
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2001 tentang Paten;
5. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2001 tentang Merek;
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Penyiaran;
7. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengolahan Lingkungan Hidup;
8. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Dalam Pasal 64 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa “Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini.”³⁵ Dari pengaturan ini dapat disimpulkan bahwa berbagai ketentuan mengenai perlindungan konsumen yang

³³ *Ibid.*

³⁴ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal.2-3.

³⁵ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 64.

terdapat di dalam peraturan perundang-undangan lainnya seperti di atas, masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Ketentuan Pasal 64 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini juga dapat dipahami sebagai penegasan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan suatu ketentuan khusus (*lex specialis*) terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang sudah ada sebelum Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sesuai dengan asas *lex specialis derogat legi generalis*. Artinya, ketentuan-ketentuan di luar Undang-Undang Perlindungan Konsumen tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan atau tidak bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.³⁶

2.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Upaya perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan pada sejumlah asas yang diyakini dapat memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatan praktis. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terdapat lima asas perlindungan konsumen sebagaimana yang diatur pada Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut :

1. Asas manfaat.
2. Asas keadilan.
3. Asas keseimbangan.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen.
5. Asas kepastian hukum.³⁷

Maksud dari asas manfaat adalah untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Sementara itu asas keadilan bermaksud bahwa partisipasi seluruh

³⁶ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hal. 26.

³⁷ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 2.

masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan diberikannya kesempatan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Selanjutnya, asas keseimbangan bermaksud untuk diberikannya keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual. Setelah itu, asas keamanan dan keselamatan berarti bahwa adanya jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi. Terakhir, maksud dari asas kepastian hukum adalah bahwa agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.³⁸

Selain kelima asas perlindungan konsumen, pada Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga diatur mengenai tujuan dari perlindungan konsumen itu sendiri, sebagai berikut :

1. Meningkatkan kesadaran , kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.³⁹

³⁸ Ahmadi Miru, Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 25-26.

³⁹ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 3.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, tujuan perlindungan konsumen sebagaimana yang telah disebutkan diatas merupakan suatu sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen. Sementara itu, Achmad Ali menyatakan bahwa masing-masing undang-undang memiliki tujuan khusus. Hal ini juga tampak dari pengaturan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mengatur mengenai tujuan khusus perlindungan konsumen yang membedakannya dari tujuan umum seperti yang diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁴⁰

2.3 Pihak-Pihak Terkait Dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam setiap kegiatan dan permasalahan yang terjadi yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen, maka banyak pihak-pihak yang terlibat selain dari konsumen itu sendiri. Pihak-pihak tersebut antara lain adalah pelaku usaha, pemerintah, atau lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM).

2.3.1 Pelaku Usaha

Dalam pengaturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengertian dari pelaku usaha diatur dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁴¹

Selanjutnya dalam penjelasan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, Badan Usaha Milik Negara, koperasi,

⁴⁰ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 34.

⁴¹ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 3.

importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Az. Nasution menyebutkan pelaku usaha (selaku penyedia barang atau penyelenggara jasa), pada umumnya berlaku sebagai :

1. *Investor*, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai keperluan dari para penyedia barang atau jasa;
2. *Produsen*, yaitu pelaku usaha yang membuat atau memproduksi barang dan/atau jasa;
3. *Distributor*, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang retail, toko, supermarket, pedagang kaki lima, dan sebagainya.⁴²

Dari definisi pelaku usaha yang diberikan oleh Pasal 1 butir 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha tidak harus suatu badan hukum, tetapi dapat pula orang perseorangan. Menurut definisi tersebut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen berlaku baik bagi pelaku usaha ekonomi kuat, maupun bagi pelaku usaha ekonomi lemah (Usaha Kecil Menengah). Pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak terbatas pada pelaku usaha perorangan yang berkewarganegaraan Indonesia atau badan hukum Indonesia, tetapi juga pelaku usaha perorangan yang bukan berkewarganegaraan Indonesia atau pelaku usaha badan hukum asing, sepanjang mereka itu melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia.⁴³

Pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, mempunyai cakupan yang luas karena meliputi penjual grosir, leveransir, sampai pengecer. Namun dalam pengertian pelaku usaha ini tidak disebutkan adanya eksportir atau pelaku usaha di luar negeri. Hal ini terjadi karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, hanya yang ada dan didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum

⁴² Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1995), hal. 18-19.

⁴³ Dr. Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2008), hal. 67.

negara Republik Indonesia.⁴⁴ Dari pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen untuk menuntut ganti kerugian.

2.3.2 Pemerintah

Agar suatu peraturan dapat berjalan dengan baik, maka diperlukan suatu lembaga untuk dapat mengawasi serta melaksanakan peraturan-peraturan yang ada tersebut. Di dalam hukum perlindungan konsumen, pemerintah biasanya diwakili oleh badan, lembaga, serta instansi-instansi tertentu yang telah diberi kewenangan untuk mengatur serta mengawasi perlindungan konsumen, sebagai berikut :

1. Menteri Perdagangan. Pada Pasal 1 angka 13 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan Menteri adalah, menteri yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.⁴⁵
2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.⁴⁶ Lebih lanjut tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001.
2. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Badan Perlindungan Konsumen Nasional bertugas untuk memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.⁴⁷ Selanjutnya mengenai BPKN diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 57 tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
3. Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM). BPOM merupakan Lembaga Pemerintah Non-Departemen yang bertugas melakukan regulasi,

⁴⁴ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 9.

⁴⁵ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 13.

⁴⁶ *Ibid*, Pasal 1 angka 11.

⁴⁷ *Ibid*, Pasal 33.

standardisasi, dan sertifikasi terhadap produk obat dan bahan makanan yang dikonsumsi oleh konsumen, *Post marketing vigilance* termasuk *sampling* dan pengujian laboratorium, pemeriksaan sarana produksi dan distribusi, penyidikan dan penegakan hukum, pre-audit iklan dan promosi produk, riset terhadap pelaksanaan kebijakan pengawasan obat dan makanan, komunikasi, informasi, dan edukasi publik termasuk peringatan publik;⁴⁸

4. Polisi Republik Indonesia. Untuk menindak pelanggaran yang dilakukan terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka polisi merupakan suatu badan yang memiliki kewenangan untuk menindak lanjuti setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen.

2.3.3 Lembaga Swadaya Masyarakat

Selain lembaga-lembaga serta instansi tertentu yang diberikan kewenangan oleh pemerintah Negara Republik Indonesia untuk mengawasi serta menjalankan hukum perlindungan konsumen, ada juga lembaga tersendiri yang dibentuk oleh masyarakat yang diharapkan dapat berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Pada Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (yang selanjutnya disebut dengan LPKSM) adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.⁴⁹ Lembaga ini dibentuk untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Namun ada hal yang kontradiktif dalam pengertian LPKSM menurut Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Di satu sisi dikatakan

⁴⁸ “Fungsi Badan POM”, http://www.pom.go.id/profile/fungsi_badan_POM.asp, diakses pada 31 Oktober 2011.

⁴⁹ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1 angka 9.

bahwa LPKSM merupakan lembaga non pemerintah, namun di sisi lain ada keharusan untuk mendaftarkan lembaga ini kepada pemerintah .⁵⁰

Sebenarnya melalui penamaan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), banyak memberi harapan terhadap pelaksanaan tugas secara maksimal dalam mewujudkan pemberdayaan konsumen yang juga menjadi tujuan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan adanya syarat pendaftaran dan pengakuan itu, dan juga dengan pengaturannya melalui Peraturan Pemerintah, akan berakibat pada tumpulnya atau tidak bergiginya LPKSM.⁵¹

2.4 Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam transaksi sehari-hari sering kita temukan kondisi dimana posisi konsumen berada dalam posisi yang lebih lemah dari pada posisi pelaku usaha. Dengan posisinya yang lebih lemah ini, hak-hak dari konsumen sering kali tidak terpenuhi sehingga dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Untuk itulah sesuai dengan asas dan tujuannya sebagaimana yang tercantum pada Pasal 2 dan 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka perlu diatur mengenai hak dan kewajiban dari para konsumen. Hal ini diperlukan untuk menjamin dan memberi kepastian hukum bagi hak-hak dari para konsumen. Adanya pengaturan mengenai kewajiban konsumen adalah demi menjaga keseimbangan dalam pengaturan di bidang perlindungan konsumen. Dengan diaturnya hak-hak konsumen tidak berarti konsumen juga melupakan kewajibannya, yang tentunya apabila kewajiban itu tidak dipenuhi, akan dapat merugikan pihak pelaku usaha.

2.4.1 Hak-Hak Konsumen

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak-hak dari konsumen. Dalam pengaturan tersebut ada sembilan hak dari konsumen yang diatur yang terdiri dari delapan hak yang diatur secara eksplisit

⁵⁰ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 17.

⁵¹ *Ibid*, hal 17-18.

dan satu hak lainnya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan lainnya. Adapun hak-hak tersebut adalah :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.⁵²

Jika melihat ketentuan Pasal 4 angka 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka dapat dikatakan bahwa sesungguhnya hak-hak dari konsumen yang diatur atau diakui oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya merupakan hak-hak yang disebutkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Lebih lanjut Pasal 64 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini.⁵³ Hal ini

⁵² Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 4.

⁵³ *Ibid*, Pasal 64.

berarti Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak mengatur hak-hak konsumen secara limitatif, melainkan Undang-Undang Perlindungan konsumen juga secara luas mengakui adanya hak-hak konsumen yang lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya. Hal ini tentunya sangat baik mengingat sesungguhnya hak-hak dari konsumen tidak hanya terbatas pada hak-hak yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen cakupannya lebih luas dari pada hak-hak dasar konsumen yang pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962. Adapun hak-hak dasar konsumen itu adalah :

1. Hak untuk mendapatkan atau memperoleh keamanan atau *the right to be secured*;
2. Hak untuk memperoleh informasi atau *the right to be informed*;
3. Hak untuk memilih atau *the right to choose*;
4. Hak untuk didengarkan atau *the right to be heard*.⁵⁴

Lebih lanjut keempat hak dasar konsumen tersebut diatas merupakan bagian dari Deklarasi Hak-Hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, yang terdapat pada Pasal 3, 8, 19, 21, dan Pasal 26. Selanjutnya oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization of Consumers Union- IOCU*) ditambahkan empat hak dasar konsumen lainnya :

1. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
2. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
3. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
4. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.⁵⁵

Selain itu, Masyarakat Ekonomi Eropa (*Europese Economische Gemeenschap* atau *EEG*) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut :

⁵⁴ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 38-39.

⁵⁵ *Ibid*, hal. 39.

1. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*).
2. Hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*).
3. Hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*).
4. Hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*).
5. Hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*).⁵⁶

Mengenai hak-hak konsumen pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, 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 meningkatkan rasa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Hal ini dimaksudkan agar konsumen terhindar dari kerugian baik fisik maupun psikis apabila mengkonsumsi suatu produk.⁵⁷

Sementara itu hak atas informasi dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan.⁵⁸ Selanjutnya hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Hal ini berarti konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak suatu produk dan juga memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.⁵⁹

Selain itu, hak untuk didengar merupakan hak yang dapat berupa suatu pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk tertentu, atau

⁵⁶ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, dalam *Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen* oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, Jakarta tgl. 16-18 Oktober 1980, (Penerbit : Binacipta, 1986), hal. 61.

⁵⁷ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 41.

⁵⁸ *Ibid.*

⁵⁹ *Ibid.*, hal. 42.

berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau berupa pertanyaan atau pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini dapat digunakan secara perorangan maupun kolektif dan juga dapat disampaikan baik secara langsung maupun diwakili oleh lembaga tertentu.⁶⁰

Selanjutnya, hak untuk memperoleh ganti kerugian dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah rusak akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Kerugian disini dapat merupakan materi, maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen baik itu fisik maupun psikis. Sementara itu, hak untuk memperoleh pendidikan konsumen dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan yang diperlukan agar terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk.⁶¹

2.4.2 Kewajiban-Kewajiban Konsumen

Selain mengatur mengenai hak-hak dari konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai kewajiban-kewajiban dari konsumen. Hal ini sendiri diatur dalam Pasal 5 undang-undang tersebut, sebagai berikut :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan /atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁶²

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, pentingnya kewajiban dari konsumen untuk membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian ini karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang

⁶⁰ *Ibid*, hal. 43.

⁶¹ *Ibid*, hal. 44.

⁶² Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 5.

telah disampaikan.⁶³ Berarti dengan adanya pengaturan ini, maka pelaku usaha tidak memiliki tanggung jawab jika konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut.⁶⁴

Sementara itu kewajiban konsumen untuk beritikad baik ini ditujukan pada suatu transaksi yang didasarkan pada perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha. Hal ini disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen dimulai pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha.⁶⁵ Sementara itu kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati adalah hal yang sudah biasa dan memang semestinya demikian.⁶⁶

Selanjutnya kewajiban konsumen untuk mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut merupakan suatu hal yang sangat tepat. Hal ini menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut.⁶⁷

Dari penjelasan mengenai kewajiban konsumen di atas, maka jelaslah bahwa melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha akan dapat ditekan sekecil mungkin asalkan konsumen betul-betul sadar akan kewajibannya dengan :

- a. Tetap kritis dan waspada terhadap iklan dan promosi serta jangan mudah terbujuk;
- b. Teliti sebelum membeli;
- c. Biasakan belanja sesuai dengan rencana;
- d. Memilih barang yang bermutu dan berstandar yang memenuhi aspek keamanan, keselamatan, dan kesehatan;
- e. Tetaplah membeli sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan;

⁶³ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 48.

⁶⁴ *Ibid.*

⁶⁵ *Ibid*, hal. 49.

⁶⁶ *Ibid.*

⁶⁷ *Ibid*, hal. 50.

- f. Memperhatikan label, keterangan barang dan masa kadaluarsa, termasuk nama barang, ukuran, berat bersih, nama dan alamat pelaku usaha, komposisi, nomor pendaftaran, kode produksi, petunjuk cara pemakaian, dan petunjuk cara penggunaan.⁶⁸

2.5 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Selain mengatur hak dan kewajiban dari konsumen, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai hak dan kewajiban dari pelaku usaha. Hal ini karena pada dasarnya hubungan antara konsumen dan pelaku usaha memiliki saling ketergantungan satu sama lain dan saling membutuhkan, sehingga sudah seharusnya kedudukan konsumen dan pelaku usaha berada pada posisi yang seimbang. Namun pada kenyataannya, kedudukan konsumen seringkali berada pada posisi yang lemah bila dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha.⁶⁹ Oleh karena itu maka tepatlah apabila disamping mengatur hak dan kewajiban dari konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur hak dan kewajiban dari pelaku usaha.

2.5.1 Hak-Hak Pelaku Usaha

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen hak-hak dari pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 undang-undang tersebut, yaitu :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan /atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

⁶⁸ Budiyo, "Kepada Siapa Konsumen Mengadu," *Koran Tempo* (16 Agustus 2004).

⁶⁹ Zumrotin K. Susilo, *Penyambung Lidah Konsumen*, cet. 1, (Jakarta: Puspa Suara, 1996), hal. 11

4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan /atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁷⁰

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, pengaturan hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai 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 diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.⁷¹

Selanjutnya mengenai hak pelaku usaha yang ada pada poin 2,3, dan 4, menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, merupakan hak-hak yang lebih berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau pengadilan dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan kepentingan pelaku usaha dapat dihindari.⁷²

Terakhir berkenaan dengan hak pelaku usaha sebagaimana yang tertera pada poin ke lima di atas, berarti bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengakui adanya hak-hak dari pelaku usaha selain yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yakni hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya, selama tidak bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini.⁷³

⁷⁰ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 6.

⁷¹ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 50.

⁷² *Ibid*, hal. 51.

⁷³ *Ibid*.

2.5.2 Kewajiban-Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha diatur di dalam Pasal 7 undang-undang tersebut, yaitu :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan /atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan /atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁷⁴

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dan/atau jasa dirancang atau diproduksi sampai pada tahap purna penjualan. Sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.⁷⁵ Hal ini, menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya

⁷⁴ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 7.

⁷⁵ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 54.

kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi. Sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.⁷⁶

Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, adalah merupakan hak dari konsumen. Selanjutnya, ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk yang sangat merugikan konsumen.⁷⁷ Lebih lanjut pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk adalah agar konsumen tidak memiliki gambaran yang salah mengenai suatu produk tertentu.

Selanjutnya mengenai kewajiban-kewajiban pelaku usaha seperti yang tertera pada poin ke tiga, empat, dan lima merupakan sesuatu kewajiban yang memang semestinya dipenuhi oleh para pelaku usaha. Terakhir, pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Pengaturan ini memang diperlukan guna melengkapi pengaturan hak atas ganti rugi yang menjadi hak dari konsumen yang terlebih dahulu diatur pada Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Lebih lanjut berkenaan dengan pengaturan kewajiban bagi pelaku usaha ini, Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani berpendapat bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang ditujukan untuk menciptakan budaya tanggung jawab pada diri pelaku usaha.⁷⁸

2.6 Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Seperti yang diketahui bahwa salah satu tujuan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen, maka untuk maksud tersebut berbagai hal yang membawa akibat negatif dari

⁷⁶ *Ibid.*

⁷⁷ *Ibid*, hal. 54-55.

⁷⁸ Gunawan Widajaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal. 34.

pemakaian barang dan/atau jasa harus dihindarkan dari aktivitas perdagangan pelaku usaha. Sebagai upaya untuk menghindari akibat negatif pemakaian barang dan/atau jasa tersebut, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur berbagai larangan bagi para pelaku usaha.⁷⁹

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengaturan mengenai larangan bagi pelaku usaha dirumuskan pada Pasal 8 hingga Pasal 17. Dalam Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diatur bahwa pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan jasa yang :

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau *netto*, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemajuan sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan /atau jasa tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan /atau jasa tersebut;
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan pada label;
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau *netto*, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta

⁷⁹ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Hal. 63.

keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;

- j. Tidak mencantumkan informasi atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.⁸⁰

Selanjutnya pada Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha juga dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.⁸¹ Pada Pasal 8 ayat (3) diatur juga bahwa pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.⁸² Akibatnya, pada Pasal 8 ayat (4) diatur bahwa jika terjadi pelanggaran terhadap ketentuan tersebut, barang dan/atau jasa tersebut wajib ditarik dari peredaran.⁸³

Menurut Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani secara garis besar larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dibagi ke dalam dua larangan pokok, yaitu :

1. Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen;
2. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat, yang menyesatkan konsumen.⁸⁴

Sedangkan pendapat Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo mengenai ketentuan Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini adalah bahwa terhadap barang yang berupa sediaan farmasi mendapat perlakuan khusus karena

⁸⁰ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 8 ayat (1).

⁸¹ *Ibid*, Pasal 8 ayat (2).

⁸² *Ibid*, Pasal 8 ayat(3).

⁸³ *Ibid*, Pasal 8 ayat (4).

⁸⁴ Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, hal. 39.

apabila barang jenis ini rusak, cacat, atau tercemar maka dilarang untuk diperdagangkan, walaupun disertai dengan informasi yang tepat dan benar. Sedangkan pada barang non-farmasi tetap dapat diperdagangkan asalkan disertai dengan informasi yang lengkap dan benar atas barang tersebut.⁸⁵

Lebih lanjut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa larangan-larangan yang tertuju pada produk sebagaimana yang diatur pada Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah untuk memberikan perlindungan terhadap kesehatan/harta konsumen dari penggunaan barang dengan kualitas yang dibawah standar atau kualitas yang lebih rendah daripada nilai harga yang dapat dibayar.⁸⁶

Selanjutnya pada Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan secara tidak benar seolah-olah produk barang/jasa itu :

- a. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
- b. Barang tersebut dalam keadaan baik dan /atau baru;
- c. Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;
- d. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
- e. Barang dan /atau jasa tersebut tersedia;
- f. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
- g. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
- h. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
- i. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;

⁸⁵ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 66.

⁸⁶ *Ibid.*

- j. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
- k. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.⁸⁷

Selanjutnya pada Pasal 9 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada Pasal 9 ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.⁸⁸ Pada Pasal 9 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 9 ayat (1) dilarang untuk melanjutkan kegiatan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.⁸⁹

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, substansi dari Pasal 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada intinya merupakan bentuk larangan yang tertuju pada perilaku pelaku usaha, yang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan/atau seolah-olah barang tersebut telah memenuhi standar mutu tertentu, memiliki potongan harga; dalam keadaan baik dan/atau baru; telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor; tidak mengandung cacat tersembunyi; merupakan kelengkapan dari barang tertentu; atau seolah-olah berasal dari daerah tertentu.⁹⁰ Demikian pula perilaku menawarkan, mempromosikan, mengiklankan barang dan/atau jasa yang secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain; menggunakan kata-kata berlebihan; menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.⁹¹

Selanjutnya menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, larangan terhadap pelaku usaha seperti yang diatur dalam Pasal 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, membawa akibat bahwa pelanggaran atas larangan tersebut

⁸⁷ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 9 ayat (1).

⁸⁸ *Ibid*, Pasal 9 ayat(2).

⁸⁹ *Ibid*, Pasal 9 ayat (3).

⁹⁰ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 90.

⁹¹ *Ibid*.

dikualifikasi sebagai perbuatan melanggar hukum.⁹² Tujuan pengaturan ini adalah untuk mengupayakan terciptanya tertib perdagangan dalam rangka menciptakan iklim usaha yang sehat yang termasuk dalam suatu usaha perlindungan konsumen. Lebih lanjut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo menambahkan bahwa pengaturan dalam Pasal 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait dengan representasi. Para pelaku usaha wajib memberikan representasi yang benar atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkannya. Hal ini ditujukan guna menghindari kemungkinan misinterpretasi pada konsumen yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen itu sendiri.⁹³

Selanjutnya pada Pasal 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diatur bahwa dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan, para pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan, atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai :

1. Harga dan tarif suatu barang dan /atau jasa;
2. Kegunaan suatu barang dan /atau jasa;
3. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan /atau jasa;
4. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
5. Bahaya penggunaan barang dan /atau jasa.⁹⁴

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, pengaturan pada Pasal 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini bertujuan untuk mengupayakan adanya perdagangan yang tertib dan iklim usaha yang sehat guna memastikan bahwa produk yang diperjualbelikan dalam masyarakat dilakukan secara tidak melawan hukum.⁹⁵

⁹² *Ibid*, hal. 91.

⁹³ *Ibid*.

⁹⁴ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 10.

⁹⁵ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 92.

Sementara itu, Pasal 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan:

- a. Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b. Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. Tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang-barang lain;
- d. Tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
- e. Tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. Menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.⁹⁶

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, larangan pada Pasal 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih menyangkut persoalan representasi yang tidak benar dilakukan oleh pelaku usaha. Pasal ini juga merupakan larangan yang ditujukan pada cara-cara penjualan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Sudah jelas bahwa sesungguhnya cara-cara penjualan barang dan/atau jasa sebagaimana tercantum pada huruf a sampai f Pasal 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, merupakan perbuatan yang mengelabui atau menyesatkan konsumen.⁹⁷

Oleh karena itu, pelanggaran atas Pasal 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini tidak saja dapat dituntut melakukan perbuatan melawan hukum, namun juga dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi. Tuntutan wanprestasi ini dapat diajukan sepanjang ada bukti-bukti yang mendukungnya seperti janji-janji pada iklan, atau promosi yang dilakukan oleh pelaku usaha.⁹⁸

⁹⁶ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 11.

⁹⁷ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 93-94.

⁹⁸ *Ibid*, hal.95.

Selanjutnya, Pasal 12 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan /atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.⁹⁹

Berkaitan dengan isi Pasal 12 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berkomentar bahwa pasal ini menyangkut larangan yang tertuju pada perilaku pelaku usaha, sebagaimana yang juga diatur pada pasal-pasal sebelumnya. Larangan ini dimaksudkan untuk menghindari kekacauan tertib perdagangan dan iklim usaha yang tidak sehat, disamping melindungi konsumen dari kegiatan menyesatkan.¹⁰⁰

Lebih lanjut, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo mengutarakan bahwa pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 12 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan sendirinya dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum, selain juga dapat dituntut melakukan wanprestasi. Tuntutan wanprestasi ini sendiri hanya dapat dilakukan oleh pihak yang memiliki hubungan kontraktual. Dalam hal hubungan kontraktual ini, tidak harus ada perjanjian jual beli, tetapi dengan bukti promosi atau iklan yang menjanjikan tarif khusus sebagaimana yang diatur pada Pasal 12 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pihak konsumen sudah dapat menuntut ganti rugi karena wanprestasi.¹⁰¹

Sementara itu, Pasal 13 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.¹⁰² Selanjutnya, Pasal 13 ayat (2) mengatur bahwa pelaku usaha dilarang

⁹⁹ Indonesia, *Hukum Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 12.

¹⁰⁰ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 95.

¹⁰¹ *Ibid.*

¹⁰² Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Pasal 13 ayat (1).

menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan /atau jasa lain.¹⁰³

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo terkait dengan pengaturan pada Pasal 13 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pemberian hadiah sesungguhnya tidak lebih dari pemberian manfaat-manfaat tambahan, yang dapat saja mengelabui konsumen dan menjadi distorsi persaingan usaha. Bagi kepentingan perlindungan konsumen, pemberian hadiah telah memperhitungkan harga barang dan/atau jasa yang ditawarkan, yang apabila produk tersebut dijual tanpa hadiah akan didapatkan harga yang lebih murah.¹⁰⁴

Secara tidak sadar konsumen “dipaksa” untuk membeli produk yang ditawarkan melalui cara pemberian hadiah. Paksaan secara tidak langsung ini dikarenakan konsumen dapat saja hanya lebih tertarik pada hadiahnya dari pada produk inti yang ditawarkan. Jadi dalam cara-cara penjualan seperti ini, dapat saja terkandung unsur yang sengaja mengelabui atau menyesatkan konsumen yang mana konsumen mungkin saja tidak menyadarinya.¹⁰⁵

Selanjutnya pada Pasal 14 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan /atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk :

- a. Tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. Mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- c. Memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. Mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.¹⁰⁶

Ahamdi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa ketentuan Pasal 14 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini berisikan larangan yang ditujukan

¹⁰³ *Ibid*, Pasal 13 ayat (2).

¹⁰⁴ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 96-97.

¹⁰⁵ *Ibid*, hal. 97.

¹⁰⁶ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 14.

pada perilaku pelaku usaha dalam menawarkan barang dan /atau jasa dengan cara memberikan hadiah dengan cara undian. Tujuan dari pengaturan ini adalah untuk menertibkan perdagangan dalam rangka menciptakan iklim usaha yang sehat. Sementara itu maksud lainnya adalah agar pelaku usaha tidak melakukan cara-cara penjualan yang mengelabui dan menyesatkan konsumen.¹⁰⁷

Adapun bentuk dari pelanggaran Pasal 14 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengelabui dan menyesatkan adalah praktek undian yang tidak dilakukan dengan cara transparan, atau jadwal penarikan undian yang ditunda atau penggantian hadiah dengan barang lain yang nilainya tidak setara. Mengumumkan undian dengan cara yang tidak transparan misalnya adalah dengan mengumumkan undian yang tidak melalui media massa.¹⁰⁸

Sementara itu, pada Pasal 15 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.¹⁰⁹ Mengenai pengaturan ini, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa larangan yang diatur pada pasal tersebut tertuju pada cara-cara penjualan oleh pelaku usaha. Dalam Pasal 15 ini cara penjualan yang dimaksud adalah dengan menggunakan paksaan yang akan membuat konsumen ada pada posisi yang lebih lemah.¹¹⁰

Selanjutnya, Pasal 16 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan /atau jasa melalui pesanan dilarang untuk :

1. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
2. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan /atau prestasi.¹¹¹

¹⁰⁷ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 98.

¹⁰⁸ *Ibid.*

¹⁰⁹ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 15.

¹¹⁰ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 99.

¹¹¹ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 16.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, pengaturan pada Pasal 16 ini tertuju pada perilaku pelaku usaha yang tidak menepati pesanan dan/atau tidak menepati kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan. Larangan ini menjadikan perbuatan tidak menepati pesanan dan/atau tidak menepati kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan, tidak saja dapat dituntut berdasarkan wanprestasi tetapi lebih dari itu dapat dituntut atas perbuatan melawan hukum.¹¹²

Sementara itu pengaturan mengenai larangan bagi pelaku usaha yang dirumuskan pada Pasal 17 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam ayat (1) mengatur bahwa pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang :

- a. Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan /atau tarif jasa, serta ketepatan waktu penerimaan barang dan /atau jasa;
- b. Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan /atau jasa;
- c. Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan /atau jasa;
- d. Tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan /atau jasa;
- e. Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
- f. Melanggar etika dan atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.¹¹³

Selanjutnya pada ayat (2) pasal tersebut mengatur bahwa pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).¹¹⁴

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, pengaturan pada Pasal 17 ini secara khusus ditujukan pada perilaku pelaku usaha periklanan, yang mengelabui konsumen melalui iklan yang diproduksinya.¹¹⁵ Ari Purwadi mengatakan bahwa

¹¹² Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 101.

¹¹³ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 17 ayat (1).

¹¹⁴ *Ibid*, Pasal 17 ayat (2).

mengelabui konsumen melalui iklan dapat terjadi dalam beberapa bentuk, seperti pernyataan yang salah, pernyataan yang menyesatkan, dan iklan yang berlebihan.¹¹⁶

Lebih lanjut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo mengatakan bahwa informasi yang disampaikan kepada konsumen secara umum dilakukan dengan cara merepresentasikan suatu produk dengan berbagai cara dan dengan berbagai media. Namun dalam pelaksanaannya kadang terjadi misrepresentasi yang merupakan pernyataan yang tidak benar, yang dilakukan oleh suatu pihak untuk membujuk pihak lain masuk dalam suatu perjanjian. Dengan demikian, masalah dasar dari misrepresentasi adalah dampak dari suatu pernyataan yang disampaikan sebelum terjadinya perjanjian.¹¹⁷

2.7 Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab

Prinsip mengenai tanggung jawab merupakan suatu hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran terkait perlindungan konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

2.7.1 Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip ini cukup umum berlaku di dalam hukum pidana dan perdata. Menurut prinsip ini, seseorang baru dapat diminta pertanggung jawabannya secara hukum apabila terbukti ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Prinsip ini juga diatur dalam Pasal 1365 KUHPperdata yang biasanya dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum. Perbuatan Melawan Hukum ini mengharuskan adanya 4 (empat) unsur pokok, yaitu :

1. Adanya perbuatan;
2. Adanya unsur kesalahan;

¹¹⁵ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 102.

¹¹⁶ Ari Purwadi, "Perlindungan Hukum Konsumen dari Sudut Periklanan," *Majalah Hukum Trisakti No. 21* (Januari 1996), hal. 8.

¹¹⁷ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 105-106.

3. Adanya kerugian yang diderita;
4. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.¹¹⁸

2.7.2 Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini merupakan prinsip yang mana tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai si tergugat itu sendiri dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian menurut prinsip ini ada pada si tergugat. Tergugat harus menghadirkan bukti-bukti bahwa ia tidak bersalah. Asas ini lazim pula disebut sebagai pembuktian terbalik. Namun di sisi lainnya, konsumen juga tetap tidak dapat sekehendak hatinya mengajukan gugatan, karena jika konsumen gagal dalam menunjukkan kesalahan pelaku usaha, maka konsumen dapat digugat balik oleh pelaku usaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen sendiri menganut teori ini berdasarkan Pasal 19 ayat (5) yang menyatakan bahwa pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawab kerusakan jika dapat dibuktikan bahwa kesalahan itu merupakan tanggung jawab dari konsumen¹¹⁹, Pasal 22 (untuk kasus pidana), dan Pasal 28 (untuk kasus perdata).¹²⁰

2.7.3 Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab dan hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan yang demikian biasanya menurut akal sehat dapat dibenarkan. Contoh penerapannya ada pada hukum pengangkutan. Pada hukum pengangkutan, kehilangan atau kerusakan pada tas penumpang menjadi tanggung jawab penumpang, tetapi penumpang dapat meminta tanggung jawab dari

¹¹⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Penerbit Grasindo, 2000), hal. 59.

¹¹⁹ N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen : Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, hal. 155.

¹²⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Penerbit Grasindo, 2000), hal. 60-61

pengangkut dengan syarat penumpang dapat menunjukkan bukti kesalahan pengangkut.¹²¹

2.7.4 Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Berdasarkan prinsip ini, tergugat atau pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen tanpa harus membuktikan ada atau tidaknya kesalahan pada dirinya. Prinsip ini menentukan pula adanya pembebasan tanggung jawab si pelaku bila ternyata ada *force majeure*.

Prinsip ini secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha yang merugikan konsumen karena rasionalisasi penggunaan prinsip ini adalah agar produsen atau pelaku usaha benar-benar bertanggung jawab terhadap kepentingan konsumen. Prinsip ini biasanya diterapkan karena :

1. Konsumen tidak dalam posisi yang menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks;
2. Diasumsikan produsen atau pelaku usaha dapat lebih mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi;
3. Asas ini dapat memaksa produsen atau pelaku usaha untuk lebih berhati-hati.¹²²

Dari pasal-pasal yang mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 19, maka dapat dikatakan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen menganut pengembangan dari prinsip tanggung jawab mutlak ini, walaupun dibatasi oleh Pasal 19 ayat (5) yang menganut prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, yang menyatakan bahwa pelaku usaha dapat dibebaskan dari tanggung jawabnya apabila dapat membuktikan bahwa kerugian yang diderita konsumen tersebut bukan merupakan tanggung jawabnya apabila :

¹²¹ *Ibid*, hal. 61.

¹²² N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, hal. 157-158.

1. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
2. Cacat barang timbul pada kemudian hari;
3. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
4. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
5. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.¹²³

2.7.5 Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, klausula baku ini tidak boleh lagi ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha, khususnya diatur dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a dan g Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Jika ada pembatasan, maka harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.¹²⁴

2.8 Tahap-Tahap Transaksi

Transaksi konsumen adalah proses terjadinya peralihan kepemilikan barang atau pemanfaatan jasa konsumen dari penyedia kepada konsumen. Terdapat tiga tahapan dalam transaksi konsumen.

2.8.1 Tahap Pra Transaksi

Tahap pra transaksi adalah tahap sebelum peralihan kepemilikan barang atau pemanfaatan jasa. Yang berpengaruh dalam tahap ini adalah informasi yang benar, jelas, dan jujur. Terdapat dua sifat informasi yaitu informasi wajib yang merupakan informasi yang berdasarkan undang-undang, seperti label, tanda, etika, dan iklan. Sifat informasi yang kedua yaitu informasi sukarela yang disediakan

¹²³ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Pasal 27.

¹²⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2000), Hal. 65.

pihak tertentu secara suka rela melalui brosur, pamflet, pameran, dan lain sebagainya.

Terdapat tiga sumber informasi bagi konsumen yaitu sumber pertama dari pemerintah, seperti penetapan harga, larangan impor, dan lain-lain. Sumber kedua berasal dari konsumen misalnya informasi dari mulut ke mulut, informasi organisasi konsumen, hasil survey, surat pembaca di media pers. Sumber ketiga adalah dari pelaku usaha yaitu dengan kegiatan pemasaran, periklanan melalui media cetak maupun elektronik.

2.8.2 Tahap Transaksi

Tahap transaksi adalah tahap peralihan kepemilikan barang atau pemanfaatan jasa. Suatu transaksi dapat terjadi apabila perikatan pembelian, penyewaan barang atau pemanfaatan jasa telah terjadi. Beberapa hal yang berpengaruh dalam tahap transaksi antara lain syarat-syarat perikatan, khususnya perikatan dengan klausula baku. Kemudian adanya praktek bisnis mempertahankan atau meningkatkan pangsa pasar seperti kegiatan pemasaran, penjualan, penjualan berhadiah, dan bahkan persaingan tidak sehat atau monopoli.

2.8.3 Tahap Purna Transaksi

Tahap purna transaksi disebut juga tahap purna jual, yaitu masa penggunaan barang dan/atau jasa. Terdapat berbagai permasalahan yang dapat muncul dalam tahap ini, antara lain :

1. Kondisi barang dan /atau jasa tidak sesuai dengan janji, tertulis atau lisan, label, iklan, brosur, standar, persyaratan kesehatan yang berlaku.
2. Pelaku usaha wajib sediakan garansi/jaminan produk konsumen. Banyak pelaku usaha yang menyediakan garansi tetapi pada kenyataannya sulit untuk diminta garansi tersebut.
3. Penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan secara damai maupun dengan mengajukan gugatan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau pengadilan apabila terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

2.9 Klausula Baku

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian klausula baku sebagai 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.¹²⁵

Selanjutnya dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ketentuan mengenai klausula baku diatur dalam Bab V tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku yang hanya terdiri dari satu pasal, yaitu Pasal 18. Secara prinsip, Pasal 18 mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang membuat perjanjian baku dan/atau mencantumkan klausula baku dalam perjanjian yang dibuat olehnya. Pasal 18 ayat (1) mengatur larangan pencantuman klausula baku dan Pasal 18 ayat (2) mengatur “bentuk” atau format, serta penulisan perjanjian baku yang dilarang.¹²⁶

Lebih lanjut sebagai konsekuensi terhadap pelanggaran Pasal 18 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pada Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa setiap klausula baku yang melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi batal demi hukum. Selanjutnya pada Pasal 18 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha diwajibkan untuk menyesuaikan klausula baku yang dibuatnya dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹²⁷

Dari pengaturan tersebut dapat dilihat bahwa sebenarnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak melarang pencantuman klausula baku pada suatu produk. Hanya saja Undang-Undang Perlindungan konsumen melalui pengaturan-pengaturan didalamnya membatasi isi dan bentuk dari klausula baku itu sendiri

¹²⁵ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 butir 10.

¹²⁶ Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, hal. 54.

¹²⁷ *Ibid*, hal. 56.

untuk mencegah kerugian dari konsumen yang bisa diakibatkan oleh klausula baku.¹²⁸

2.10 Penyelesaian Sengketa

Suatu sengketa terjadi apabila terdapat perbedaan pandangan antara pihak tertentu berkaitan dengan hal tertentu. Satu pihak merasa dirugikan hak-haknya oleh pihak yang lain, sedang pihak yang lain tidak merasa demikian. Az. Nasution mendefinisikan sengketa konsumen sebagai sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (publik atau privat) tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu. Sementara dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001, Bab I, Pasal 1 angka 8, menyebutkan sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.¹²⁹ Pada dasarnya penyelesaian sengketa konsumen sendiri dapat dilakukan di luar pengadilan atau melalui pengadilan.

2.10.1 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Pada dasarnya penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan dapat dilakukan secara damai atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Yang dimaksud dengan penyelesaian sengketa secara damai yaitu penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak baik dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga, untuk mencapai suatu kesepakatan yang menguntungkan dan tanpa ada yang merasa dirugikan dengan adanya kesepakatan tersebut. Biasanya perundingan perdamaian dapat dibantu oleh pihak ketiga lainnya, yang dapat berfungsi sebagai mediator, misalnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Dengan cara penyelesaian secara damai ini maka diharapkan adanya suatu penyelesaian sengketa secara mudah, murah, dan cepat. Dasar

¹²⁸ *Ibid*, hal. 57.

¹²⁹ *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001, Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, dalam Himpunan Peraturan Pelaksanaan UU No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (Dep. Perdagangan Republik Indonesia, 2009), hal. 207.*

hukum dari penyelesaian sengketa secara damai diatur dalam Buku III, Bab 18, Pasal 1851-1854 KUHPerdara mengenai perdamaian/*dading* dan Pasal 45 ayat (2) jo. Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹³⁰

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang memeriksa dan memutus sengketa konsumen, yang bekerja seolah-olah sebagai sebuah pengadilan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk oleh pemerintah di Daerah Tingkat II dengan susunan yang terdiri dari satu orang ketua merangkap anggota, satu orang wakil ketua merangkap anggota, serta sembilan sampai lima belas anggota. Anggota BPSK sendiri terdiri dari unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang masing-masing diwakili setidaknya tiga orang dan sebanyak-banyaknya lima orang yang ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan, dan dapat dimintakan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di wilayah tempat konsumen yang bersangkutan.¹³¹

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah pengadilan khusus konsumen yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan cepat, sederhana, dan murah.

Adapun yang menjadi wewenang dan tugas dari BPSK berdasarkan Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen 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. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;

¹³⁰ Az. Nasution, S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hal. 233-234.

¹³¹ *Ibid*, hal. 236.

- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan /atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹³²

Selanjutnya Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat.¹³³ Namun jika ada pihak-pihak yang berkeberatan dengan putusan BPSK, dapat mengajukan keberatannya kepada Pengadilan Negeri. Keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak pelaku usaha atau konsumen menerima putusan BPSK.¹³⁴ Atas putusan Pengadilan Negeri tersebut dapat dilakukan kasasi ke Mahkamah Agung.¹³⁵ Adapun upaya keberatan terhadap putusan BPSK tata

¹³² Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 52.

¹³³ *Ibid*, Pasal 54 ayat (3).

¹³⁴ *Ibid*, Pasal 56 ayat (2).

¹³⁵ *Ibid*, Pasal 58 ayat (2).

caranya diatur dalam PERMA No. 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Atas Putusan BPSK.

Berkaitan dengan upaya “keberatan” atas putusan BPSK ini, Dr. Susanti Adi Nugroho berpendapat bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak konsisten. Lebih lanjut beliau berpendapat bahwa jika putusan arbitrase BPSK masih dapat diajukan keberatan, maka ketentuan ini menyimpang dari ketentuan umum mengenai putusan arbitrase yang menurut Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah final dan mengikat. Karena kedua pihak telah terikat dengan putusan arbitrase, maka tidak dimungkinkan untuk dinilai kembali oleh pengadilan negeri. Bagi beliau muncul pertanyaan apakah keberatan ini hanya dapat diterapkan terhadap putusan arbitrase BPSK saja.¹³⁶

2.10.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagaimana yang diatur dalam Pasal 45 ayat (1) dan Pasal 48 mengakui adanya proses penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan yang mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Dengan demikian proses penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan negeri dilakukan seperti halnya mengajukan gugatan sengketa perdata biasa, dengan mengajukan tuntutan ganti kerugian baik berdasarkan perbuatan melawan hukum, ataupun wanprestasi. Gugatan perdata ini diajukan melalui pengadilan negeri di tempat kedudukan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹³⁷

Sementara itu, Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan yang gugatannya dapat dilakukan baik oleh individu, kelompok, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, maupun pemerintah.

¹³⁶ Dr. Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hal. 262.

¹³⁷ *Ibid*, hal. 127.

2.10.2.1 Gugatan Individu

Agar konsumen yang telah dirugikan oleh pelaku usaha dapat memperoleh kembali haknya, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah menyiapkan beberapa upaya yang dapat dilakukan. Hal ini diatur dalam Pasal 45 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dalam lingkungan peradilan umum.¹³⁸

Kaitan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini adalah dengan Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu apabila penyelesaian sengketa konsumen dilakukan melalui pengadilan maka mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat dilakukan jika :

1. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan; atau
2. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.¹³⁹

2.10.2.2 Class Action

Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*) adalah suatu prosedur hukum yang memungkinkan sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama bergabung untuk menuntut ganti kerugian atau kompensasi lainnya di dalam suatu gugatan.¹⁴⁰ Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengakui adanya gugatan perwakilan kelompok sebagaimana yang diatur dalam Pasal 46 huruf b beserta penjelasannya.

¹³⁸ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 45.

¹³⁹ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 234.

¹⁴⁰ Dr. Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2008), hal. 190.

Dalam Pasal 2 PERMA No. 1 Tahun 2002, ditentukan suatu perkara gugatan hanya dapat diajukan dengan menggunakan prosedur gugatan perwakilan kelompok atau *class action* apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Jumlah anggota kelompok sedemikian banyak (*numerosity*), sehingga tidaklah praktis dan efisien apabila pengajuan gugatan dilakukan secara sendiri-sendiri.
2. Terdapat kesamaan fakta atau peristiwa dan kesamaan dasar hukum yang digunakan yang bersifat substansial, serta terdapat kesamaan jenis tuntutan di antara wakil kelompok dengan anggota kelompoknya.
3. Wakil kelompok memiliki kejujuran dan kesungguhan untuk melindungi kepentingan anggota kelompok yang diwakilinya.¹⁴¹

2.10.2.3 Legal Standing

Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengakui adanya kemungkinan proses beracara yang dilakukan oleh lembaga tertentu yang memiliki *legal standing*. Hak yang dimiliki demikian dikenal dengan hak gugat LSM (*NGO's standing*). Rumusan *legal standing* dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditemukan dalam Pasal 46 ayat (1) huruf c, yaitu : Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas, tujuan didirikannya organisasi tersebut untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya. Lebih lanjut, dalam definisi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang dirumuskan dalam Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen jelas diatur bahwa Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat itu diwajibkan terdaftar dan diakui oleh pemerintah. Tanpa pendaftaran dan pengakuan itu, maka lembaga tersebut tidak dapat menyanggah hak sebagai pihak dalam proses beracara di pengadilan.

¹⁴¹ *Ibid*, hal. 193

2.10.2.4 Gugatan Pemerintah

Di dalam Pasal 46 ayat (1) huruf d, dan ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat diajukan oleh pemerintah dan/atau instansi terkait. Pemerintah dan/atau instansi terkait baru dapat bertindak sebagai subjek penggugat jika pemanfaatan terhadap suatu produk barang dan/atau jasa mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit. Dalam penjelasan pasal tersebut yang menjadi tolok ukur kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit, adalah besar dampaknya terhadap konsumen.¹⁴²

2.11 Sanksi-Sanksi

Ketentuan mengenai sanksi di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur dalam Bab XIII undang-undang tersebut. Undang-Undang Perlindungan Konsumen membedakan antara sanksi administratif sebagaimana diatur dalam Pasal 60 dengan sanksi pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 61 hingga 63 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan Pasal 60 ayat (1), BPSK berwenang untuk menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang pada pokoknya mengatur mengenai tanggung-jawab pelaku usaha.¹⁴³ Sanksi administratif tersebut, menurut Pasal 60 ayat (2), berupa penetapan ganti rugi paling banyak dua ratus juta rupiah.¹⁴⁴

Selanjutnya menurut Pasal 61, diatur bahwa penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.¹⁴⁵ Selanjutnya berdasarkan Pasal 62 ayat (1), terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan 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 Undang-Undang

¹⁴² *Ibid*, hal. 187.

¹⁴³ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 60 ayat (1).

¹⁴⁴ *Ibid*, Pasal 60 ayat (2).

¹⁴⁵ *Ibid*, Pasal 61.

Perlindungan Konsumen yang pada pokoknya mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan klausula baku, dipidana dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana denda paling banyak dua miliar rupiah.¹⁴⁶ Sedangkan terhadap 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, yang pada pokoknya mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, berdasarkan Pasal 62 ayat (2), dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun atau pidana denda paling banyak lima ratus juta rupiah.¹⁴⁷ Selanjutnya, menurut Pasal 62 ayat (3) diatur bahwa terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.¹⁴⁸

Terakhir, berdasarkan Pasal 63 diatur bahwa terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 di atas, dapat dijatuhkan hukuman tambahan berupa :

1. Perampasan barang tertentu;
2. Pengumuman keputusan hakim;
3. Pembayaran ganti rugi;
4. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
5. Kewajiban penarikan barang dari peredaran, atau
6. Pencabutan izin usaha.¹⁴⁹

¹⁴⁶ *Ibid*, Pasal 62 ayat (1).

¹⁴⁷ *Ibid*, Pasal 62 ayat (2).

¹⁴⁸ *Ibid*, Pasal 62 ayat (3).

¹⁴⁹ *Ibid*, Pasal 63.

BAB 3

TINJAUAN UMUM KLAUSULA BAKU

3.1 Latar Belakang Lahirnya Perjanjian Baku

Perjanjian baku merupakan suatu perjanjian yang tumbuh sebagai perjanjian tertulis dalam bentuk formulir. Perbuatan hukum sejenis yang selalu terjadi secara berulang-ulang dan teratur yang melibatkan banyak orang, menimbulkan kebutuhan untuk mempersiapkan isi perjanjian itu terlebih dahulu dan kemudian dibakukan dan seterusnya dicetak dalam jumlah banyak, sehingga setiap saat mudah disediakan jika masyarakat membutuhkan.¹⁵⁰

Di sini terlihat sifat konfektif dan massal dari perjanjian baku. Perjanjian massal ini diperuntukkan bagi setiap debitur yang melibatkan diri dalam perjanjian sejenis itu, tanpa memperhatikan perbedaan kondisi antara debitur yang satu dengan yang lain.¹⁵¹

Semakin maju teknologi pengangkutan yang mendekatkan jarak hubungan antar bagian dunia, meletakkan Indonesia dalam jaringan yang mudah dijamah oleh kebiasaan perdagangan yang dipergunakan di bagian dunia lain. Masuknya perusahaan asing ke Indonesia, juga membawa serta penggunaan perjanjian baku, antara lain dalam perjanjian kontraktor, perjanjian perwakilan, perjanjian pemberian jasa, dan sebagainya.¹⁵²

Selain itu, menurut sudut pandang sosiologi hukum, F.A.J. Gras berpendapat bahwa 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 (organisasi). Perjanjian baku merupakan rasionalisasi hubungan

¹⁵⁰ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, (Jakarta: Binacipta, 1986), hal. 60.

¹⁵¹ *Ibid.*

¹⁵² *Ibid.*, hal. 59.

hukum yang terjadi dalam masyarakat dan lazimnya dibuat oleh organisasi perusahaan dengan harapan agar apa yang dikehendakinya terwujud.¹⁵³

Sementara itu, Pitlo berpendapat bahwa latar belakang tumbuhnya perjanjian baku adalah keadaan sosial ekonomi. Perusahaan yang besar, perusahaan pemerintah mengadakan kerjasama dalam suatu organisasi dan untuk kepentingannya mereka menentukan syarat secara sepihak. Di sisi lain pihak lawannya yang pada umumnya mempunyai kedudukan ekonomi yang lebih lemah baik karena posisinya maupun karena ketidaktahuannya, hanya menerima apa yang disodorkan itu. Dengan menggunakan perjanjian baku ini, pengusaha akan memperoleh efisiensi dalam pengeluaran biaya, tenaga dan waktu.¹⁵⁴

Secara lebih mendalam Az. Nasution, S.H. menjelaskan bahwa awal dari lahirnya perjanjian baku itu sendiri adalah berasal dari “sistem ekonomi liberal” yang mengakui asas “kebebasan berkontrak” yang lahir dari falsafah “*laissez faire*” yang dianut pada abad ke-19. Falsafah ini memberikan kebebasan yang teoritis, hampir tak terbatas pada individu-individu dalam menjalani kehidupannya. Asas ini dalam penerapannya berdasarkan pengalaman dan analisis bangsa-bangsa itu sendiri, ternyata kurang memperhitungkan kenyataan, bahwa dalam perkembangan ekonomi modern dengan meningkatnya keuntungan perusahaan, memberikan kemampuan berlebih atau keunggulan ekonomik kepada mereka dibanding konsumen. Keadaan ini memberikan keleluasaan pada pengusaha untuk mengadakan perjanjian-perjanjian sesuai kepentingan mereka, antara lain dalam bentuk perjanjian dengan syarat-syarat baku.¹⁵⁵

Banyak ahli hukum menilai perjanjian baku sebagai perjanjian yang tidak sah, cacat dan bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak. Namun demikian, meskipun sifatnya sepihak, tetapi perjanjian baku sudah diterima dalam hubungan hukum antar subjek hukum terutama sangat dibutuhkan dalam hubungan hukum antara produsen dengan konsumen, mengingat produsen dalam menjual

¹⁵³ *Ibid*, hal. 60.

¹⁵⁴ *Ibid*, hal. 61.

¹⁵⁵ Az. Nasution, *Konsumen Dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hal. 96.

produksinya dan atau jasanya memerlukan transaksi yang cepat, efektif dan efisien sehingga nampak jelas bahwa yang diutamakan adalah prinsip ekonomi.¹⁵⁶

3.2 Pengertian Klausula Baku

Klausula baku berasal dari istilah dalam bahasa Belanda yaitu "*standaard voorwaarden*". Di luar negeri belum terdapat keseragaman mengenai istilah yang dipergunakan untuk klausula baku. Kepustakaan Jerman memakai istilah "*Allgemeine Geschäfts Bedingun*", "*Standaard verdrag*", "*Standaardkenditionen*", dan Hukum Inggris menggunakan istilah "*Standardized contract*", "*Standard forms of contract*".¹⁵⁷

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 di sisi lain konsumen hanya dihadapkan pada dua pilihan yaitu :

1. Apabila konsumen membutuhkan produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepadanya, maka konsumen akan menyetujui perjanjian dengan syarat-syarat baku yang disodorkan oleh pihak pelaku usaha (*take it*).
2. Apabila konsumen tidak menyetujui syarat-syarat baku dari pihak pelaku usaha maka konsumen tidak akan membuat perjanjian dengan pelaku usaha yang bersangkutan (*leave it*).¹⁵⁸

Selanjutnya ada beberapa pendapat dari para ahli mengenai pengertian dari perjanjian baku :

1. Boyke A Sidharta, SH memberikan pengertian perjanjian baku sebagai perjanjian yang menjadi standar bagi setiap transaksi yang dibuat oleh dan di antara pihak yang dominan dengan pihak lain yang seluruh atau

¹⁵⁶ David M.L. Tobing, *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen*, (Timpani agung, 2007), hal. 32.

¹⁵⁷ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (standar)*, (Jakarta : Binacipta, 1986), hal. 58.

¹⁵⁸ AZ. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hal. 96-97.

sebagian besar substansinya telah ditentukan sebelumnya secara sepihak demi meletakkan kepastian hukum, keamanan dan kontrol di pihak yang dominan.¹⁵⁹

2. Hondius memberikan pengertian perjanjian baku sebagai sebuah konsep perjanjian tertulis yang disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan ke dalam sejumlah tak terbatas perjanjian yang sifatnya tertentu.¹⁶⁰
3. Mariam Darus memberikan pengertian perjanjian baku sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir yang bermacam-macam bentuknya.¹⁶¹
4. Abdulkadir Muhammad memberikan pengertian perjanjian baku sebagai perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pelaku usaha. Yang dibakukan dalam perjanjian baku ialah meliputi model, rumusan, dan ukuran.¹⁶²
5. Sutan Remy Sjahdeini memberikan pengertian perjanjian baku sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.¹⁶³
6. Munir Fuadi memberikan pengertian perjanjian/kontrak baku adalah suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan sering kali kontrak tersebut sudah tercetak dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisikan

¹⁵⁹ David M.L. Tobing, *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen*, (Timpani Agung, 2007), hal. 37.

¹⁶⁰ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, (Jakarta : Binacipta, 1986), hal. 58.

¹⁶¹ *Ibid.*

¹⁶² David M.L. Tobing, *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen*, (Timpani Agung, 2007), hal. 35.

¹⁶³ *Ibid.*

data-data informatif tertentu dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausula-klausulanya, dimana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausula-klausula yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah.¹⁶⁴

7. Pitlo memberikan pengertian perjanjian baku sebagai perjanjian paksa.¹⁶⁵

Selanjutnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian klausula baku pada Pasal 1 angka 10 bahwa klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha, yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.¹⁶⁶

3.3 Ciri-Ciri Perjanjian Baku

Sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat, maka ciri-ciri dari perjanjian baku mengikuti dan disesuaikan dengan perkembangan tuntutan masyarakat. Ciri-ciri tersebut mencerminkan prinsip ekonomi dan kepastian hukum yang berlaku di negara-negara yang bersangkutan. Prinsip ekonomi dan kepastian hukum dalam perjanjian baku dilihat dari kepentingan pelaku usaha dan bukan dari kepentingan konsumen. Dengan pembakuan syarat-syarat perjanjian, kepentingan ekonomi pelaku usaha lebih terjamin karena konsumen hanya dapat menyetujui syarat-syarat yang disodorkan oleh pelaku usaha. Adapun ciri-ciri dari perjanjian baku adalah sebagai berikut :

1. Bentuk perjanjian tertulis. Bentuk perjanjian meliputi seluruh naskah perjanjian secara keseluruhan dan dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat-syarat baku.

¹⁶⁴ *Ibid*, hal. 37-38.

¹⁶⁵ Suharnoko, *Hukum Perjanjian, Teori dan Analisa Kasus*, (Jakarta : Kencana, 2009), hal. 125.

¹⁶⁶ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 10.

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 syarat-syarat perjanjian, atau dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat-syarat baku.
3. Syarat-syarat perjanjian ditentukan oleh pelaku usaha. Syarat-syarat perjanjian yang merupakan pernyataan kehendak yang ditentukan sendiri secara sepihak oleh pelaku usaha atau organisasi pelaku usaha. Karena syarat-syarat perjanjian itu dimonopoli oleh pihak pelaku usaha, maka akan cenderung menguntungkan pelaku usaha.
4. Konsumen hanya bisa menerima atau menolak. Jika konsumen bersedia menerima syarat-syarat perjanjian yang disodorkan kepadanya, maka konsumen akan menyetujui perjanjian tersebut yang berarti bahwa konsumen juga bersedia menggunakan barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepadanya beserta segala konsekuensi yang dapat timbul yang diakibatkan oleh adanya perjanjian tersebut. Sebaliknya apabila konsumen tidak setuju dengan syarat-syarat perjanjian yang ditawarkan tersebut, maka konsumen tidak dapat menegosiasikan syarat-syarat baku yang ada. Hal ini berarti bahwa konsumen tersebut tidak akan menggunakan barang dan /atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.
5. Perjanjian baku cenderung menguntungkan pelaku usaha. Perjanjian baku dirancang secara sepihak oleh pelaku usaha, sehingga perjanjian yang dibuat secara demikian akan selalu dibuat untuk menguntungkan pengusaha, terutama dalam hal-hal sebagai berikut :
 - a. Efisiensi biaya, waktu, dan tenaga.
 - b. Praktis karena sudah tersedia naskah yang dicetak berupa formulir atau blanko yang siap di isi dan ditandatangani.
 - c. Homogenitas perjanjian yang dibuat dalam jumlah banyak.
 - d. Penyelesaian cepat karena konsumen hanya menyetujui.
 - e. Pembebanan tanggung jawab.¹⁶⁷

¹⁶⁷ G.H. Treitel, *The Law of Contract 9th Edition*, (London: Sweet & Maxwell, Ltd., 1995), hal. 6-9.

Sementara itu, Mariam Darus menjelaskan bahwa ciri-ciri dari perjanjian baku adalah sebagai berikut :

1. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha yang posisinya lebih kuat.
2. Masyarakat sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian tersebut.
3. Terdorong oleh kebutuhannya, konsumen terpaksa menerima perjanjian tersebut.
4. Bentuk tertentu (tertulis).
5. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal dan kolektif.¹⁶⁸

Berikutnya juga, David M.L. Tobing menyimpulkan ciri-ciri dari perjanjian baku sebagai berikut :

1. Perjanjian baku bukanlah perjanjian murni karena pada saat dibuat hanya ada satu pihak yang mengetahuinya yaitu si pembuat itu sendiri/tidak ada negosiasi (perjanjian sepihak).
2. Perjanjian baku memuat syarat-syarat eksonerasi yang membuat pembatasan dan atau pengalihan tanggung jawab dari si pembuat perjanjian baku (produsen).
3. Isi perjanjian sudah dibuat dan ditetapkan terlebih dahulu oleh satu pihak dan untuk diberlakukan secara berulang-ulang (biasanya oleh pengusaha atau produsen dalam melakukan perjanjian dengan konsumen).
4. Perjanjian baku tersebut sudah dicetak dalam suatu kertas perjanjian dan tidak dapat dilakukan perubahan lagi kecuali oleh yang membuat dan menetapkan.
5. Umumnya perjanjian baku harus dimintakan tanda tangan atau paraf dari pihak yang “terpaksa” menerima saja isi perjanjian tersebut, namun dalam praktek banyak perjanjian baku yang tidak diperlukan tanda tangan dan atau paraf melainkan hanya berupa ketentuan-ketentuan umum dalam suatu produk seperti halnya karcis parkir kendaraan.¹⁶⁹

¹⁶⁸ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, (Jakarta : Binacipta, 1986) hal. 65.

¹⁶⁹ David M.L. Tobing, *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen* (Jakarta : Timpani Agung, 2007), hal. 38.

Lebih lanjut, Mariam Darus menjabarkan bahwa hal-hal yang biasanya muncul dalam suatu perjanjian baku antara lain, mengatur :

1. Cara mengakhiri perjanjian;
2. Cara memperpanjang berlakunya perjanjian;
3. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase;
4. Penyelesaian sengketa melalui keputusan pihak ketiga;
5. Syarat-Syarat mengenai eksonerasi.¹⁷⁰

3.4 Bentuk Klausula Baku

Menurut Az. Nasution, bentuk perjanjian dengan syarat-syarat baku umumnya dapat terdiri atas :

1. *Bentuk Perjanjian.* Berdasarkan hal ini, suatu perjanjian telah dipersiapkan terlebih dahulu konsepnya oleh salah satu pihak, umumnya pelaku usaha. Perjanjian ini selain memuat aturan-aturan umum yang tercantum dalam suatu perjanjian, memuat pula persyaratan-persyaratan khusus, baik itu berkenaan dengan pelaksanaan perjanjian, menyangkut hal-hal tertentu dan/atau masa berakhirnya perjanjian itu. Dalam bentuk suatu perjanjian tertentu ia memang merupakan suatu perjanjian, dalam bentuk formulir atau lain-lain, dengan materi atau 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.¹⁷¹
2. *Bentuk Dokumen.* Klausula baku dapat pula dalam bentuk-bentuk lain, yaitu syarat-syarat khusus yang termuat dalam berbagai bentuk kuitansi, bon, karcis, tanda penerimaan atau tanda penjualan, kartu-kartu tertentu, klausula yang tertera pada papan-papan pengumuman yang diletakkan di

¹⁷⁰ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, hal. 71.

¹⁷¹ Az. Nasution, S.H, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hal. 111.

ruang penerimaan tamu atau di lapangan, atau secarik kertas tertentu yang termuat di dalam kemasan atau pada wadah produk yang bersangkutan.¹⁷²

Adapun hal lain yang membedakan antara klausula baku dalam bentuk *perjanjian* dan *dokumen* adalah tanda tangan pihak. Pada klausula baku berbentuk perjanjian, biasanya terdapat tempat untuk membubuhkan tanda tangan bagi pihak yang menyetujui klausula atau perjanjian tersebut. Sementara pada klausula yang berbentuk dokumen, tidak terdapat tempat untuk membubuhkan tanda tangan.

3.5 Fungsi Perjanjian Baku

Perjanjian baku memegang peranan penting dalam dunia usaha dan perdagangan modern. Perjanjian ini biasanya dibentuk oleh pelaku usaha untuk mengadakan berbagai jenis transaksi khusus. Isinya ditetapkan agar dapat digunakan lagi dalam perjanjian mengenai produk dan/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. Bagi para pengusaha mungkin ini merupakan cara untuk mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis, cepat, dan tidak bertele-tele.¹⁷³

Selain itu, penetapan syarat-syarat baku dapat memberi keuntungan lain bagi pelaku usaha. Perjanjian baku dapat melancarkan hubungan pelaku usaha dengan sejumlah langganan dan pemasok bahan baku, karena mereka tidak perlu berunding terlebih dahulu setiap hendak melakukan transaksi.

3.6 Jenis Perjanjian Dengan Klausula Baku

Pada prakteknya perjanjian baku yang terdapat di masyarakat dapat dibedakan dalam beberapa jenis, sebagai berikut :

1. *Perjanjian baku sepihak*, adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian tersebut. Pihak yang

¹⁷² Az. Nasution, S.H, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hal. 110.

¹⁷³ Abdul Kadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1992), hal. 2.

kuat dalam hal ini ialah pihak pelaku usaha, yang lazimnya memiliki posisi kuat dibandingkan pihak konsumen.

2. *Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah*, adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh pemerintah terhadap perbuatan hukum tertentu. Dalam bidang agraria misalnya, dapat dilihat formulir-formulir perjanjian sebagaimana yang diatur dalam SK Menteri Dalam Negeri tanggal 6 Agustus 1977 No. 104/Dja/1977 mengenai akta jual-beli model 1156727 dan akta hipotik model 1945055.
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 disebut dengan "*contract model*".¹⁷⁴

Dari ke tiga jenis perjanjian baku di atas, yang lazim kita jumpai adalah perjanjian baku sepihak. Perjanjian semacam ini lazim kita jumpai dalam perjanjian berikut :

1. Perbankan (syarat-syarat umum perbankan).
2. Pembangunan (syarat-syarat seragam administrasi pelaksanaan pekerjaan).
3. Perdagangan eceran.
4. Sektor pemberian jasa-jasa.
5. Urusan asuransi, dan lain-lain.¹⁷⁵

3.7 Klausula Baku Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Pengaturan mengenai klausula baku pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen pertama kali dapat ditemukan pada Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mengatur definisi dari klausula baku itu sendiri. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, klausula baku didefinisikan sebagai setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah

¹⁷⁴ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, hal. 63.

¹⁷⁵ H. Salim H.S., *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUH Perdata Buku Satu*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 154-155.

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. Pengaturan mengenai pencantuman klausula baku dimaksudkan oleh undang-undang sebagai usaha untuk menempatkan kedudukan konsumen secara setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Berdasarkan definisi klausula baku dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dapat diuraikan ciri-ciri atau unsur-unsur dari klausula baku, sebagai berikut :

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

Selanjutnya dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diatur mengenai isi atau klausula yang dilarang dalam penawaran dan/atau perdagangan barang dan/atau jasa. Lebih jelasnya ayat tersebut mengatur bahwa 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 telah 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. Memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.¹⁷⁶

Selanjutnya dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.¹⁷⁷

Sementara itu dalam Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) dinyatakan batal demi hukum.¹⁷⁸

Sementara itu pada Pasal 18 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diatur bahwa pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.¹⁷⁹

Selain dari sanksi administratif yang dikenakan berkaitan dengan pelanggaran atas pencantuman klausula baku, maka dalam Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur juga mengenai sanksi pidana atas pelanggaran pencantuman klausula baku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun sanksi pidana yang dapat

¹⁷⁶ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 18 ayat (1).

¹⁷⁷ *Ibid*, Pasal 18 ayat (2).

¹⁷⁸ *Ibid*, Pasal 18 ayat (3).

¹⁷⁹ *Ibid*, Pasal 18 ayat (4).

dikenakan adalah pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana denda paling banyak dua miliar rupiah.¹⁸⁰

3.8 Klausula Baku Berdasarkan Hukum Perjanjian

Dalam hukum perjanjian dikenal adanya asas kebebasan berkontrak. Asas kebebasan berkontrak merupakan asas yang memberikan pada setiap orang hak untuk dapat mengadakan berbagai kesepakatan sesuai dengan kehendak dan persyaratan yang disepakati oleh kedua belah pihak, dengan syarat-syarat subjektif dan objektif tentang sahnya suatu perjanjian (Pasal 1320 KUHPdata) tetap terpenuhi, yaitu :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.¹⁸¹

Selanjutnya undang-undang memberikan hak kepada setiap orang untuk secara bebas membuat dan melaksanakan perjanjian, selama keempat unsur dalam Pasal 1320 KUHPdata terpenuhi. Pihak-pihak dalam perjanjian adalah bebas menentukan aturan main yang mereka kehendaki dalam perjanjian tersebut, dan selanjutnya untuk melaksanakannya sesuai dengan kesepakatan yang telah tercapai di antara mereka, selama dan sepanjang para pihak tidak melanggar ketentuan mengenai klausa yang halal. Artinya, ketentuan yang diatur dalam perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, ketertiban umum, kesusilaan, kepatutan, dan kebiasaan yang berlaku umum di dalam masyarakat.¹⁸²

Kebebasan yang diberikan oleh asas kebebasan berkontrak menjadikan hukum perjanjian sebagai suatu sistem hukum yang terbuka. Dengan sistem

¹⁸⁰ *Ibid*, Pasal 62 ayat (1).

¹⁸¹ Az. Nasution S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: PT. Diadit Media, 2007) , hal. 60.

¹⁸² Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal. 52.

terbuka, setiap orang dapat mengadakan sebarang perjanjian, bahkan dengan bentuk-bentuk perjanjian yang lain dari pada yang diatur dalam KUHPerduta.¹⁸³

Asas kebebasan berkontrak sendiri mempunyai hubungan yang erat dengan asas konsensualisme yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerduta. Asas konsensualisme yang terdapat dalam Pasal 1320 KUHPerduta mengandung arti kemauan para pihak untuk saling berprestasi, ada kemauan untuk saling mengikat diri. Kemauan ini membangkitkan kepercayaan bahwa perjanjian itu dipenuhi.¹⁸⁴

Dengan asas kebebasan berkontrak, lengkaplah sudah kebebasan setiap orang untuk mengadakan perjanjian, termasuk perjanjian yang dipaksakan kepadanya. Kalau yang mengadakan perjanjian adalah mereka yang seimbang kedudukannya, baik itu kedudukan ekonomi, tingkat pendidikan, dan/atau kemampuan daya saing, maka sedikit kemungkinan akan timbul permasalahan. Namun apabila kedudukan para pihak tidak seimbang, maka pihak yang lebih kuat akan memaksakan kehendaknya pada pihak yang lebih lemah.¹⁸⁵

Asas kebebasan berkontrak sendiri dapat dilihat dari pengaturan pada Pasal 1338 KUHPerduta yang mengatur bahwa segala perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Sebenarnya yang dimaksudkan oleh pasal tersebut adalah bahwa setiap perjanjian mengikat bagi kedua belah pihak. Tetapi dari pasal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap pihak leluasa untuk membuat perjanjian apa saja asal tidak melanggar hal-hal yang dilarang. Hal-hal yang dilarang itu sendiri diatur dalam Pasal 1337 KUHPerduta yang menyatakan bahwa suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan dan ketertiban umum.¹⁸⁶

Mariam Darus selanjutnya berpendapat bahwa secara teoritis yuridis, maka perjanjian baku sesungguhnya tidak memenuhi elemen yang dikehendaki dalam Pasal 1320 jo. 1338 KUHPerduta. Hal ini dilihat dari perbedaan posisi para pihak

¹⁸³ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hal. 60.

¹⁸⁴ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, hal. 67.

¹⁸⁵ Az. Nasution S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hal. 60.

¹⁸⁶ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2002), hal. 13-14.

ketika perjanjian baku diadakan tidak memberikan kesempatan pada debitur/konsumen untuk mengadakan *real bargaining* dengan pelaku usaha. Di sini debitur/konsumen tidak memiliki kekuatan untuk mengutarakan kehendak dan kebebasannya sehingga perjanjian baku tidak memenuhi elemen yang disyaratkan pada Pasal 1320 jo. 1338 KUHPerdara.¹⁸⁷

Berdasarkan gambaran umum tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya semua perjanjian dapat dibuat dan diselenggarakan oleh setiap orang, dan hanya perjanjian yang mengandung prestasi atau kewajiban pada salah satu pihak yang melanggar undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum saja yang dilarang.¹⁸⁸

Mariam Darus berpendapat 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 prakteknya, kedudukan pelaku usaha dan konsumen sering tidak seimbang. Posisi monopoli dari pelaku usaha membuka peluang luas baginya untuk menyalahgunakan kedudukannya.¹⁸⁹ Kontrak baku hanya memuat sejumlah kewajiban yang harus dipikul oleh konsumen, sehingga hal ini tidak boleh dibiarkan tumbuh dan harus segera ditertibkan.

3.9 Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku

3.9.1 Pengertian dari Klausula Eksonerasi

Dalam pembuatan perjanjian baku atau yang menggunakan syarat baku, dalam 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

¹⁸⁷ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku*, hal. 67.

¹⁸⁸ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang lahir Dari Perjanjian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 46.

¹⁸⁹ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, (Jakarta: Binacipta, 1986) hal. 67.

implementasinya sering melupakan dan tidak mengindahkan peraturan yang ada. Salah satunya adalah dengan menggunakan Klausula Eksonerasi.

Klausula Eksonerasi menurut Rijken adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian yang mana satu pihak akan menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.¹⁹⁰ Menurut Suharnoko, SH., klausula eksonerasi atau dalam sistem common law disebut *exculpatory clause*, adalah klausula yang mengalihkan tanggung jawab dari satu pihak ke pihak lainnya, misalnya penjual tidak mau bertanggung jawab atas kualitas barang yang dijualnya, sehingga dicantumkan klausula bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan.¹⁹¹ Sementara itu Az. Nasution menyatakan bahwa perjanjian dengan syarat-syarat eksonerasi menghilangkan tanggung jawab seseorang atas suatu akibat dari persetujuan.¹⁹²

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 tersebut.¹⁹³ Oleh karena itu, eksonerasi hanya dapat digunakan jika tidak dilarang oleh undang-undang dan tidak bertentangan dengan kesusilaan.

Dalam suatu perjanjian ada kemungkinan dirumuskan klausula eksonerasi karena keadaan memaksa atau karena perbuatan para pihak dalam perjanjian, sebagai berikut :

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 pelaku usaha dibebaskan dari beban tanggung jawab.

¹⁹⁰ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2010), hal. 114.

¹⁹¹ Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2009), hal. 125.

¹⁹² Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hal. 109.

¹⁹³ Muhammad Abdulkadir, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, hal. 20.

2. Eksonerasi karena kesalahan pelaku usaha yang merugikan pihak kedua dalam perjanjian. Kerugian yang timbul karena kesalahan pelaku usaha seharusnya menjadi tanggung jawab pengusaha. Hal ini dapat terjadi karena tidak baik atau lalai melaksanakan prestasi kepada pihak kedua. Tetapi dalam syarat-syarat perjanjian, kerugian dibebankan kepada konsumen, dan pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawab. Misalnya dalam perjanjian pengangkutan ditentukan bahwa barang bawaan yang rusak atau hilang bukan menjadi tanggung jawab dari pihak pengangkut.¹⁹⁴

3.9.2 Pengaturan Mengenai Klausula Eksonerasi

Pada dasarnya pengaturan mengenai klausula eksonerasi sendiri diatur dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang pada pokoknya mengatur bahwa klausula eksonerasi dilarang penggunaannya. Pada peraturan yang lain yaitu pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, sebetulnya juga diatur mengenai pengaturan untuk klausula semacam itu yang diatur pada Pasal 1493 dan Pasal 1494 KUHPerdata.

Pada pokoknya pengaturan pada pasal-pasal dalam KUHPerdata tersebut mengatur bahwa para pihak berhak merundingkan tentang sejauh mana pertanggung jawaban para pihak dalam suatu perjanjian. Pasal 1493 KUHPerdata sendiri merumuskan bahwa 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.

Dari pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa pengalihan tanggung jawab sebenarnya diperbolehkan, selama terdapat perundingan atau kesepakatan antara para pihak. Jadi, pada dasarnya dibutuhkan suatu persetujuan para pihak dan bukan keputusan sepihak. Namun demikian, yang sering terjadi dalam perjanjian baku, bahwa pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha tidak didasarkan atas perundingan, melainkan dilakukan secara sepihak oleh pihak pelaku usaha.

¹⁹⁴ *Ibid*, hal. 21-22.

Lebih lanjut dalam KUHPdata Pasal 1494 diatur bahwa meskipun telah diperjanjikan bahwa si penjual tidak akan menanggung suatu apapun, namun ia tetap bertanggung jawab tentang apa yang berupa akibat dari sesuatu perbuatan yang dilakukan olehnya; segala perjanjian yang bertentangan dengan ini adalah batal. Pengaturan ini bertujuan sebagai pembatasan bagi pengaturan pengurangan, perluasan, ataupun pengalihan tanggung jawab. Berdasarkan pasal tersebut juga dapat disimpulkan bahwa sesungguhnya pelaku usaha tetap bertanggung jawab atas segala apa yang diperbuatnya.

3.10 Berlakunya Perjanjian Dengan Klausula Baku

Menurut Az. Nasution, berlakunya perjanjian dengan syarat-syarat baku adalah dengan cara-cara berikut :

1. Memuatnya dalam butir-butir perjanjian yang konsepnya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh salah satu pihak, biasanya oleh kalangan pelaku usaha, baik itu produsen, distributor, atau pedagang eceran produk yang bersangkutan.
2. Dengan memuatnya dalam carik-carik kertas baik berupa tabel, kuitansi, bon, tanda terima barang atau lain-lain bentuk penjualan dan atau penyerahan barang.
3. Dengan pembuatan pengumuman tentang berlakunya syarat-syarat baku di tempat-tempat tertentu, seperti di tempat-tempat parkir atau di hotel/penginapan dengan meletakkan atau menempelkan pengumuman itu di meja/ruang penerima tamu atau di ruang duduk kamar yang disewakan.¹⁹⁵

3.11 Keabsahan Perjanjian Dengan Klausula Baku

Mengenai keabsahan dari perjanjian dengan klausula baku, maka ada dua pendapat yang saling bertentangan dari para ahli hukum :

1. Pendapat yang menyatakan bahwa perjanjian baku bukanlah perjanjian :

¹⁹⁵ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hal. 111-112.

- a. Mr. A. Pitlo. Menurut Pitlo perjanjian baku adalah suatu “*dwangcontract*” (perjanjian paksa) karena kebebasan pihak-pihak yang dijamin Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara sudah dilanggar. Pihak yang lemah terpaksa menerima hal ini sebab mereka tidak mampu berbuat lain.¹⁹⁶
 - b. Mr. H.J. Sluijter. Sluijter berpendapat bahwa perjanjian baku bukan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha adalah seperti pembentuk undang-undang swasta.¹⁹⁷
 - c. Prof. R. Subekti. Prof. Subekti berpendapat bahwa perjanjian dengan syarat-syarat baku telah melanggar asas konsensualisme yang diatur dalam Pasal 1320 jo. Pasal 1338 KUHPerdara. Oleh karena itu, pelanggaran terhadap ketentuan tersebut akan mengakibatkan perjanjian itu tidak sah dan juga tidak mengikat sebagai undang-undang.¹⁹⁸
2. Berlawanan dengan pendapat-pendapat yang menolak perjanjian dengan syarat-syarat baku, maka ada pula pendapat yang mendukung perjanjian dengan syarat baku :
- a. Stein. Stein berpendapat bahwa perjanjian dengan syarat-syarat baku dapat diterima sebagai perjanjian berdasarkan fiksi adanya kemauan dan kepercayaan (*fictie van willenvertrowen*) yang membangkitkan kepercayaan bahwa para pihak mengikatkan perjanjian itu secara sukarela.¹⁹⁹
 - b. Hondius. Hondius berpendapat bahwa perjanjian baku mempunyai kekuatan mengikat berdasarkan kebiasaan (*gebruik*) di lingkungan masyarakat dan lalulintas perdagangan.²⁰⁰

¹⁹⁶ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku*, hal. 68.

¹⁹⁷ Suharnoko, SH., *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus* (Jakarta: Kencana 2009), Hal. 124.

¹⁹⁸ Subekti, *Aneka Perjanjian*, cet. 9 , (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1992) , hal. 12.

¹⁹⁹ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku*, hal. 68.

- c. Asser Rutten. Asser Rutten berpendapat bahwa setiap orang yang menandatangani perjanjian bertanggungjawab terhadap isinya. Tanda tangan pada formulir perjanjian baku membangkitkan kepercayaan bahwa yang menandatangani mengetahui dan menghendaki isi formulir perjanjian.²⁰¹

Sementara itu, Aman Sinaga, S.H., (Wakil Ketua BPSK DKI Jakarta) dalam sebuah wawancara yang dilakukan oleh penulis, berpendapat bahwa keabsahan dari adanya perjanjian baku itu ialah pada saat konsumen membeli barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Namun menurut beliau hal tersebut dibatasi dengan ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berarti perjanjian baku tetap mengikat selama tidak melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.²⁰²

Berkaitan dengan hal ini, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa perjanjian baku tetap merupakan perjanjian yang mengikat para pihak yang menandatangani, walaupun harus diakui bahwa klausula yang terdapat pada perjanjian baku banyak mengalihkan beban tanggung jawab dari pihak perancang perjanjian kepada pihak lawannya. Lebih lanjut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa langkah yang harus dilakukan bukanlah melarang atau membatasi perjanjian baku, melainkan melarang atau membatasi penggunaan klausula-klausula tertentu dalam suatu perjanjian.²⁰³

Menurut pendapat penulis, klausula baku memang sebaiknya tidak sepenuhnya dilarang. Hal ini karena penggunaan klausula baku juga diperlukan dalam situasi perdagangan masa kini yang menuntut efisiensi baik dari segi waktu maupun biaya. Akan tetapi perlu diatur batasan-batasan atas substansi yang boleh

²⁰⁰ *Ibid.*

²⁰¹ David M.L. Tobing, *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen*, hal. 35.

²⁰² Dikutip dari pendapat Bapak Aman Sinaga, S.H. pada saat wawancara yang dilakukan oleh penulis pada hari Selasa tanggal 6 Desember 2011 di Gedung Kementerian Perdagangan R.I.

²⁰³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), hal. 118.

dicantumkan dalam klausula baku untuk mencegah kesewenang-wenangan dari pelaku usaha dalam penggunaan klausula baku.

3.12 Unsur Penyalahgunaan Keadaan Pada Klausula Baku

Penggunaan perjanjian baku dalam perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen sering terjadi penyalahgunaan keadaan atau dalam bahasa Belanda dikenal dengan “*misbruik van omstadigheden*”.²⁰⁴ Penyalahgunaan keadaan terjadi apabila orang mengetahui atau seharusnya mengerti bahwa pihak lain karena suatu keadaan khusus seperti keadaan darurat, ketergantungan, tidak berpikir panjang, keadaan jiwa yang abnormal, atau tidak berpengalaman, tergerak untuk melakukan suatu perbuatan hukum, meskipun ia tahu atau seharusnya mengerti bahwa sebenarnya ia harus mencegahnya.²⁰⁵

Penyalahgunaan keadaan ini dapat terjadi manakala suatu perjanjian lahir karena adanya keunggulan salah satu pihak, baik dalam hal ekonomi, psikologi, dan lainnya. Secara garis besar penyalahgunaan keadaan ini dikelompokkan ke dalam dua kelompok :

1. Penyalahgunaan keadaan karena keunggulan ekonomi dari suatu pihak kepada pihak lainnya.
2. Penyalahgunaan keadaan karena keunggulan psikologi dari satu pihak terhadap pihak lainnya.²⁰⁶

Penyalahgunaan ekonomi sendiri pada prakteknya lebih banyak menghasilkan putusan hakim dari pada penyalahgunaan psikologi. Adapun syarat-syarat dari penyalahgunaan ekonomi adalah :

1. Satu pihak dalam perjanjian lebih unggul dalam bidang ekonomi daripada pihak lainnya; sehingga
2. Pihak lain terdesak melakukan perjanjian yang bersangkutan.²⁰⁷

²⁰⁴ *Ibid*, hal. 120.

²⁰⁵ *Ibid*.

²⁰⁶ *Ibid*.

²⁰⁷ Agnes M. Toar, *Penyalahgunaan Keadaan dan Tanggung Jawab atas Produk di Indonesia, Makalah*, Disampaikan pada Seminar Pertanggungjawaban Produk dan Kontrak Bangunan, Yayasan Pusat Pengkajian Indonesia, Jakarta, 25-26 Agustus 1988, hal. 1.

Sementara itu, penyalahgunaan keadaan secara psikologi mempunyai syarat :

1. Adanya ketergantungan dari pihak lemah disalahgunakan oleh pihak yang mempunyai keunggulan psikologi.
2. Adanya kesukaan psikologi yang luar biasa antara pihak yang satu dengan pihak yang lain.²⁰⁸

Di Inggris, *Law Commission* dalam saran mereka untuk peninjauan masalah *standard form contract* mengemukakan beberapa faktor yang harus dipertimbangkan dalam menguji syarat-syarat baku, yaitu :

1. Kemampuan daya saing (*bargaining power*) para pihak;
2. Apakah konsumen ditawarkan syarat-syarat lain dengan tingkat harga yang lebih tinggi, tapi tanpa syarat eksonerasi dalam kontrak pembeliannya;
3. Apakah pelanggaran kontrak dengan syarat pengecualian tanggung jawab, disebabkan oleh hal atau peristiwa di luar kuasa pihak yang melakukannya.²⁰⁹

Faktor-faktor tersebut perlu dipertimbangkan untuk menentukan apakah syarat-syarat kepatutan memang telah dipenuhi atau tidak, sehingga syarat-syarat baku tertentu dapat berlaku atau harus dibatalkan.

²⁰⁸ *Ibid*, hal. 2.

²⁰⁹ Az. Nasution, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kontrak Pembelian Rumah Murah*, Makalah, Disampaikan Pada Seminar tentang Pertanggungjawaban Produk dan Kontrak Bangunan, Jakarta, 1988, hal. 20.

BAB 4

ANALISIS TERHADAP ISI KLAUSULA BAKU YANG TERTERA PADA TIKET PERTUNJUKAN MUSIK LINKIN PARK, JAVA JAZZ DAN TRIVIUM

4.1 Hubungan Hukum

Sebelum menganalisis isi klausula baku yang ada dalam beberapa contoh tiket pertunjukan musik, maka pertama kali perlu dijelaskan mengenai hubungan hukum yang terjadi antara pelaku usaha atau promotor pertunjukan musik dengan para calon penonton pertunjukan tersebut. Hubungan hukum yang terjadi yang melandasi hubungan antara pelaku usaha atau promotor pertunjukan musik dengan para calon penonton pertunjukan musik tersebut adalah hubungan hukum jual-beli. Menurut Prof. R. Subekti, SH., jual-beli adalah suatu perjanjian bertimbang balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedang pihak yang lainnya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut.²¹⁰

Sesuai dengan pengertian jual-beli di atas, maka dapat dilihat bahwa pihak yang bertindak sebagai *penjual* dalam hubungan antara promotor pertunjukan musik dengan para calon penonton pertunjukan musik, adalah pihak promotor pertunjukan musik itu sendiri. Sementara itu yang bertindak sebagai *pembeli* adalah para calon penonton pertunjukan musik tersebut. Selanjutnya dalam hubungan jual-beli antara promotor dengan para calon penonton, yang menjadi objek dari perjanjian jual-beli tersebut adalah *hak untuk menonton pertunjukan musik* yang diselenggarakan oleh pihak promotor pertunjukan musik tersebut.

Lebih lanjut pula sebagai sebuah bukti atas hak untuk menonton pertunjukan musik yang diselenggarakan oleh pihak promotor pertunjukan musik tersebut, maka pihak promotor mempersiapkan “tiket” untuk menjadi bukti bagi para pemegangnya bahwa mereka berhak untuk menonton pertunjukan musik tersebut. Tiket-tiket inilah yang kemudian dijual oleh pihak penyelenggara pertunjukan musik atau promotor kepada masyarakat yang hendak menonton

²¹⁰ Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995), hal. 1.

pertunjukan musik tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa tiket tersebut menjadi bukti hubungan antara para pemegangnya sebagai pihak yang memiliki hak untuk menonton pertunjukan musik, dengan pihak penyelenggara pertunjukan musik tersebut.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa sesungguhnya hubungan hukum tidak selalu terjadi antara pihak penyelenggara dengan pembeli tiket yang pertama saja. Maksudnya adalah bahwa kepemilikan tiket dari pembeli pertama dapat saja berpindah ke pihak lainnya entah itu melalui pemberian secara sukarela maupun melalui jual-beli. Sehingga jika hal tersebut terjadi, maka hubungan hukum penyelenggara tidak lagi dengan pembeli pertama, namun hubungan tersebut berpindah kepada pihak yang telah mendapatkan tiket tersebut dari pihak pertama tadi.

Dari hubungan antara pihak penyelenggara dengan para pemegang tiket dapat diartikan bahwa sesungguhnya tiket tersebut menjadi suatu tanda atau bukti akan kewajiban yang masih harus dijalankan oleh pihak penyelenggara untuk menampilkan pertunjukan musik seperti yang telah ditawarkannya kepada para calon penonton sesuai dengan tiket yang dijualnya.

Dalam prakteknya, perjanjian jual-beli tiket pertunjukan ini tidak hanya mensyaratkan mengenai tiket dan harga tiket yang memang telah menjadi unsur-unsur pokok (*essentialia*) dalam sebuah perjanjian jual-beli.²¹¹ Namun lebih dari itu, terdapat pula syarat-syarat yang lain atau dalam istilah bahasa asing disebut *terms and conditions*, yang harus diterima oleh para pemegang tiket, yang mana syarat-syarat tersebut sudah ditetapkan secara sepihak oleh pihak promotor selaku penyelenggara pertunjukan musik. Syarat-syarat itulah yang dikenal sebagai *klausula baku*. Hal ini berarti bahwa para pembeli yang memegang tiket tersebut dianggap telah menyetujui isi dari klausula-klausula baku yang ditetapkan oleh pihak promotor pertunjukan musik tersebut. Adapun klausula baku tersebut biasanya tertera pada tiket yang diperjualbelikan tersebut.

²¹¹ *Ibid*, hal. 2.

4.2 Analisis Pembeli Tiket Pertunjukan Musik Ditinjau dari Pengertian Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Sebelum masuk dalam pembahasan mengenai klausula baku pada tiket pertunjukan musik, maka akan dibahas terlebih dahulu mengenai apakah para pemegang tiket pertunjukan musik termasuk dalam pengertian konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau tidak. Pengertian konsumen dalam Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Perlindungan 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.²¹² Lebih lanjut dalam penjelasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa konsumen yang dilindungi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dikategorikan sebagai konsumen akhir, yang pada intinya konsumen yang menggunakan barang dan/atau jasa yang bukan untuk diperdagangkan kembali.

Berdasarkan pengertian konsumen seperti yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka dapat disimpulkan bahwa para pembeli tiket pertunjukan musik adalah merupakan konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini dikarenakan bahwa para pembeli dan pemegang tiket pertunjukan musik merupakan konsumen yang membeli tiket tersebut untuk kepentingan dirinya sendiri dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Namun pada kenyataannya, para pembeli tiket pertunjukan musik ini tidak hanya mereka yang memang berniat menonton pertunjukan tersebut, tetapi ada pula pihak lain yang membeli tiket pertunjukan tersebut dengan tujuan untuk mengambil keuntungan dengan cara menjualnya kembali. Biasanya pihak-pihak yang melakukan praktek tersebut membeli tiket dengan jumlah yang cukup banyak dan akan menjual kembali tiket-tiket tersebut dengan harga yang cenderung jauh lebih tinggi dari harga yang ditetapkan oleh pihak promotor selaku penyelenggara pertunjukan musik itu sendiri. Pihak-pihak yang melakukan praktek seperti ini sering disebut dengan istilah “calo”.

²¹² Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1 butir 2.

Apabila dikaitkan dengan pengertian konsumen seperti yang diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka secara sekilas kita dapat melihat bahwa “calo” bukanlah pihak yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena “calo” tersebut membeli tiket-tiket dengan tujuan untuk dijual kembali, dalam hal ini mereka bertindak sebagai konsumen antara. Namun menurut Sularsi, S.H., yang menjabat sebagai Koordinator Pengaduan Konsumen Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), “calo” tersebut tetap dapat dilindungi hak-haknya layaknya konsumen lainnya. Hal ini karena menurut beliau apabila terjadi pembatalan konser yang menimbulkan kerugian bagi pihak-pihak yang membeli tiket tersebut, maka “calo” yang memang telah membeli tiket tersebut juga berhak atas ganti kerugian karena pembatalan tersebut. Oleh beliau dikatakan bahwa dasar hak dari “calo” tersebut untuk memperoleh ganti kerugian adalah tiket yang dimilikinya. Hal ini berarti selama “calo” tersebut dan juga pembeli lainnya dapat menunjukkan kepemilikannya atas tiket-tiket tersebut, maka mereka berhak atas ganti rugi dalam hal terjadi pembatalan pertunjukan.²¹³

Sementara itu, bagi para pembeli yang membeli tiket melalui “calo”, maka tiket tersebut adalah sebagai bukti yang menunjukkan bahwa ia memiliki hubungan hukum dengan pihak promotor selaku penyelenggara konser. Maksudnya adalah apabila suatu saat terjadi kerugian bagi dirinya akibat pembatalan konser, maka dengan bukti tiket tersebut ia tetap dapat menuntut ganti rugi dan pertanggungjawaban dari pihak promotor penyelenggara pertunjukan musik tersebut. Namun ganti kerugian yang bisa diterima olehnya hanya sebatas harga tiket yang telah ditetapkan oleh pihak promotor itu sendiri. Sehingga walaupun si konsumen tersebut telah membeli dengan harga yang lebih tinggi dari yang ditetapkan oleh promotor karena membeli dari “calo”, namun konsumen tersebut tidak berhak menuntut ganti kerugian sesuai dengan harga yang telah ia bayarkan kepada “calo”.²¹⁴

Namun hal lain yang perlu diperhatikan adalah bahwa satu-satunya pihak yang bertanggung jawab atas ganti kerugian kepada konsumen jika pertunjukan

²¹³ Dikutip dari pendapat Ibu Sularsi, S.H. pada saat wawancara yang dilakukan oleh penulis pada hari Kamis, tanggal 15 Desember 2011 di kantor YLKI Jakarta.

²¹⁴ *Ibid.*

batal adalah pihak penyelenggara. Hal ini berarti bahwa jika terjadi kerugian pada konsumen akibat batalnya konser, maka tuntutan ganti kerugian hanya bisa diajukan kepada pihak penyelenggara bukan kepada pihak lain seperti “calo” atau distributor tiket.

4.3 Analisis Pencantuman Klausula Baku Pada Beberapa Tiket Pertunjukan Musik

4.3.1 Analisis Klausula Baku Pada Tiket Pertunjukan Musik “Linkin Park” Yang Dipromotori Oleh Bigdaddy Live Concerts Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengaturan mengenai klausula baku diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang terdiri dari empat ayat. Pengaturan mengenai klausula baku jika dilihat berdasarkan ketentuan dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terdiri atas dua macam larangan, yaitu :

1. Mengenai isi yang dilarang pencantumannya dalam suatu klausula baku. Hal ini diatur dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang terdiri dari delapan poin;
2. Mengenai bentuk dan format penulisan klausula baku yang dilarang. Hal ini diatur dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.²¹⁵

4.3.1.1 Analisis Klausula Baku Tiket Pertunjukan Musik “Linkin Park” Berdasarkan Bentuk dan Format Penulisan

Sebelum menganalisis substansi-substansi yang dilarang pencantumannya dalam klausula baku, maka yang pertama kali dibahas adalah mengenai bentuk serta penulisan dari klausula baku yang terdapat di dalam tiket pertunjukan musik “Linkin Park”. Dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha dilarang

²¹⁵ Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, hal. 54-55.

mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.²¹⁶

Sementara itu jika melihat pencantuman klausula baku pada tiket pertunjukan musik “Linkin Park”, seperti yang terlihat pada bagian belakang lembaran tiket, maka pencantuman klausula baku berdasarkan bentuk dan format penulisan dari tiket tersebut tidaklah melanggar ketentuan pada pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini dapat dilihat dari pencantuman klausula baku di bagian belakang tiket tersebut, yang mana berdasarkan bentuk dan penulisannya terlihat bahwa seluruh isi dari klausula baku itu dapat dilihat dan dibaca secara jelas oleh karena pencantumannya diletakkan pada keseluruhan bagian belakang tiket. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa format pencantuman klausula baku dalam tiket pertunjukan musik “Linkin Park” tidak melanggar atau telah sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Sementara itu, berdasarkan bentuk klausula baku menurut Az. Nasution, maka dapat dikatakan bahwa klausula baku tiket pertunjukan musik “Linkin Park” adalah klausula baku dalam bentuk dokumen. Hal ini dikarenakan bahwa sesungguhnya klausula baku tiket pertunjukan musik “Linkin Park” bukan merupakan klausula-klausula dalam perjanjian tertentu, melainkan hanya syarat-syarat baku dari pihak pelaku usaha (pihak penyelenggara pertunjukan) yang tercantum pada sebuah dokumen berbentuk tiket.

4.3.1.2 Analisis Klausula Baku Tiket Pertunjukan Musik “Linkin Park”

Berdasarkan Substansi

Kemudian dianalisis dari sisi substansi yang dilarang pencantumannya dalam klausula baku, maka dapat dilihat bahwa ada salah satu dari klausula baku pada tiket pertunjukan musik “Linkin Park” yang melanggar ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun menurut penulis klausula yang isinya melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah klausula yang menyatakan *“no exchange and no refund of*

²¹⁶ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 18 ayat (2).

tickets will be made under any circumstances". Jika diartikan ke dalam bahasa Indonesia, maka klausula tersebut mengatur bahwa tiket yang sudah dibeli tidak dapat ditukarkan kembali dan tidak akan ada pengembalian uang dalam hal apapun.

Menurut penulis, berdasarkan isinya klausula tersebut telah melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (1) huruf b, c dan huruf e. Adapun bunyi Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen huruf b, c, dan e yang dilarang pencantumannya dalam klausula baku, adalah sebagai berikut :

1. Pasal 18 ayat (1) huruf b : Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
2. Pasal 18 ayat (1) huruf c : Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.
3. Pasal 18 ayat (1) huruf e : Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.

Klausula seperti yang tersebut di atas terasa memberatkan bagi konsumen apabila suatu saat pertunjukan musik "Linkin Park" tersebut batal dilaksanakan dengan alasan-alasan tertentu. Sehingga jika melihat ketentuan yang tertera pada klausula baku di dalam tiket pertunjukan musik "Linkin Park", maka para pihak yang memiliki tiket tidak dapat menukarkan kembali tiket mereka dengan sejumlah uang yang telah mereka bayarkan untuk membeli tiket tersebut, apabila konser oleh karena sesuatu hal batal dilaksanakan. Hal yang paling memberatkan bagi konsumen tentunya adalah kalimat "*in any circumstances*" yang tercantum dalam klausula baku tiket pertunjukan musik "Linkin Park" tersebut. Hal ini berarti pihak promotor penyelenggara pertunjukan musik "Linkin Park" memang sama sekali telah menolak segala kemungkinan untuk adanya penukaran kembali tiket serta pengembalian uang jika sewaktu-waktu pertunjukan musik tersebut batal dilaksanakan dengan alasan apapun. Hal ini juga berarti bahwa pihak penyelenggara berupaya untuk menghindari tanggung jawabnya untuk memberikan ganti kerugian. Padahal tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi diatur dalam Pasal 7 huruf f Undang-Undang Perlindungan

Konsumen, sementara hak konsumen atas ganti rugi juga sudah dilindungi dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Lebih lanjut apabila melihat kalimat *“in any circumstances”* yang tercantum pada tiket pertunjukan musik “Linkin Park”, maka dapat dilihat bahwa melalui klausula tersebut pihak penyelenggara berupaya untuk tidak memberikan kesempatan bagi pembeli tiket untuk melakukan pembuktian atas hilangnya kegunaan dari tiket tersebut untuk kemudian meminta penggantian uang atas tiket yang telah dibeli. Melalui klausula tersebut jelas bahwa pelaku usaha ingin meniadakan segala kemungkinan ataupun alasan yang dapat digunakan konsumen untuk menuntut haknya atas pengembalian uang pembelian tiket jika pertunjukan tersebut batal dilaksanakan. Sehingga dapat dilihat bahwa klausula tersebut tidak hanya melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf b dan c saja, melainkan juga melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dari penjelasan sebelumnya terlihat bahwa sesungguhnya pihak penyelenggara konser “Linkin Park” tidak bersikap profesional sebagai pelaku usaha. Yang dimaksud dengan sikap profesional adalah bahwa pelaku usaha memahami akan hak dan kewajibannya dan siap untuk menanggung resiko dalam menjalankan usahanya. Oleh karena itu perbuatan pelaku usaha yang mencoba menggunakan klausula baku untuk menghilangkan tanggung jawab dan kewajibannya serta mengalihkan resiko usahanya kepada konsumen adalah merupakan sikap yang tidak profesional.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa klausula *“no exchange and no refund of tickets will be made under any circumstances”* yang tercantum dalam tiket pertunjukan musik “Linkin Park” telah melanggar ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1) huruf b, c, dan huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

4.3.2 Analisis Klausula Baku Pada Tiket Pertunjukan Musik “Java Jazz” Yang Dipromotori Oleh “Java Festival” Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Sama seperti pembahasan sebelumnya, sesuai dengan pengaturan mengenai klausula baku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang

mengatur klausula baku baik dari sisi bentuk serta format penulisan dan juga dari sisi substansi-substansi yang dilarang pencantumannya, maka pembahasan mengenai klausula baku pada tiket pertunjukan musik “Java Jazz” pun didasarkan pada kedua aspek tersebut

4.3.2.1 Analisis Klausula Baku Tiket Pertunjukan Musik “Java Jazz” Berdasarkan Bentuk dan Format Penulisan

Sebelum menganalisis mengenai substansi-substansi yang dilarang pencantumannya dalam klausula baku, maka yang pertama kali dibahas adalah mengenai bentuk serta penulisan dari klausula baku yang terdapat di dalam tiket pertunjukan musik “Java Jazz” yang dipromotori oleh “Java Festival”. Dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.²¹⁷

Berdasarkan pengaturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan pengaturan bentuk serta penulisan dari klausula baku sendiri, maka dapat dikatakan bahwa pencantuman klausula baku pada tiket pertunjukan musik “Java Jazz” sudah sesuai dengan apa yang diatur dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini dapat dilihat dari bentuk dan format penulisan dari klausula baku atau syarat-syarat dan ketentuan bagi pemegang tiket “Java Jazz” yang dapat dilihat dan dibaca secara jelas oleh konsumen. Jika melihat bentuk dan format penulisan dari tiket pertunjukan musik “Java Jazz”, maka pencantuman dari syarat-syarat dan ketentuan dari tiket tersebut dapat dilihat di bagian depan tiket. Adapun syarat-syarat dan ketentuan dari tiket tersebut, yang terdiri dari dua puluh poin, dari poin (a) sampai (t) ditulis dengan huruf yang jelas dan diletakkan pada setengah halaman bagian depan tiket konser tersebut. Oleh karena itu dapat dipahami bahwa setiap pihak yang hendak membeli tiket pertunjukan tersebut dapat dengan jelas melihat, membaca dan

²¹⁷ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 18 ayat (2).

menyadari adanya syarat-syarat dan ketentuan yang tercantum dalam tiket tersebut.

Sementara itu, berdasarkan bentuk klausula baku menurut Az. Nasution, maka dapat dikatakan bahwa klausula baku tiket pertunjukan musik “Java Jazz” adalah klausula baku dalam bentuk dokumen. Hal ini dikarenakan bahwa sesungguhnya klausula baku tiket pertunjukan musik “Java Jazz” bukan merupakan klausula-klausula dalam perjanjian tertentu melainkan hanya syarat-syarat baku dari pihak pelaku usaha (pihak penyelenggara pertunjukan) yang tercantum pada sebuah dokumen berbentuk tiket.

4.3.2.2 Analisis Klausula Baku Tiket Pertunjukan Musik “Java Jazz” Berdasarkan Substansi

Sementara itu jika diteliti berdasarkan substansi yang dilarang pencantumannya dalam ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka ditemukan beberapa pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen di dalam syarat-syarat dan ketentuan dari tiket pertunjukan musik “Java Jazz”. Dari dua puluh butir syarat-syarat dan ketentuan yang tercantum dalam tiket tersebut, terdapat beberapa syarat-syarat dan ketentuan yang melanggar antara lain :

1. Pada butir (*i*) yang menyatakan bahwa **tiket tidak dapat ditukar dan tidak dapat diuangkan kembali.**
2. Pada butir (*j*) yang menyatakan bahwa **apabila terdapat pembatalan acara maka tiket dapat diuangkan kembali sesuai ketentuan penyelenggara.**
3. Pada butir (*k*) yang menyatakan bahwa **pembeli tiket dengan ini menyatakan melepaskan hak hukum untuk mengajukan tuntutan baik melalui pengadilan atau cara-cara apapun yang diperkenankan secara hukum untuk menuntut penyelenggara dalam hal terjadi pembatalan konser yang dilakukan secara sepihak oleh pihak artis atau pemerintah atau sebab-sebab lain diluar kemampuan dan kehendak pihak penyelenggara.**

Pada poin yang pertama (butir *i*) dapat dilihat bahwa klausula tersebut telah melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf b dan c Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai hal-hal yang dilarang pencantumannya dalam klausula baku, sebagai berikut :

1. Pasal 18 ayat (1) huruf b : Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
2. Pasal 18 ayat (1) huruf c : Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.²¹⁸

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, adapun pengaturan dalam Pasal 18 ayat (1) huruf b dan c Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah merupakan suatu pengaturan yang berpasangan.²¹⁹ Hal ini disebabkan karena biasanya pada saat konsumen merasakan adanya kerugian yang dialaminya setelah membeli suatu barang, maka konsumen tersebut akan menuntut ganti kerugian dari pelaku usaha dengan menukarkan kembali barang dan/atau jasa yang tidak dapat digunakan itu dengan uang yang telah ia bayarkan untuk membeli barang dan/atau jasa tersebut.

Menurut penulis adanya pengaturan Pasal 18 ayat (1) huruf b dan c Undang-Undang Perlindungan Konsumen sangat tepat karena pada dasarnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dibuat untuk melindungi hak-hak dari setiap konsumen. Dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa konsumen berhak atas kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila terjadi kerugian dari setiap pembelian barang dan/atau jasa oleh konsumen.²²⁰ Selanjutnya Pasal 7 huruf g mengatur bahwa pelaku usaha diwajibkan untuk memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang sudah dibeli konsumen tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pihak pelaku usaha.

²¹⁸ *Ibid*, Pasal 18 ayat (1) huruf b dan c.

²¹⁹ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 109.

²²⁰ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Pasal 4 huruf h.

Lebih lanjut apabila kita melihat klausula baku yang tertera pada tiket pertunjukan musik “Java Jazz” huruf (i) yang menyatakan bahwa **tiket tidak dapat ditukar dan tidak dapat diuangkan kembali**, maka dapat dilihat bahwa melalui klausula tersebut pihak penyelenggara “Java Jazz”, yaitu “Java Festival”, berupaya untuk menghindari kewajibannya sebagai pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta mengurangi hak dari konsumen sebagaimana yang dilindungi dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk menuntut ganti kerugian atau kompensasi dengan cara menukarkan kembali tiket dengan uang yang telah mereka bayarkan untuk membeli tiket tersebut. Klausula tersebut terasa memberatkan bagi konsumen apabila suatu saat konser batal dilaksanakan oleh karena alasan-alasan tertentu.

Pada poin kedua, yaitu klausula huruf (j) mengenai syarat-syarat serta ketentuan pada tiket pertunjukan musik “Java Jazz”, dapat dilihat bahwa klausula tersebut melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan suatu klausula baku yang mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.²²¹

Di dalam klausula huruf (j) pada tiket pertunjukan musik “Java Jazz” ditentukan bahwa **apabila terdapat pembatalan acara maka tiket dapat diuangkan kembali sesuai ketentuan penyelenggara**. Sekilas jika kita melihat ketentuan ini tampak bahwa seolah-olah klausula ini menguntungkan konsumen, karena konsumen dapat menguangkan kembali tiket yang telah dibeli apabila pertunjukan batal dilaksanakan. Namun dari kalimat tersebut yang perlu diperhatikan adalah kalimat **“sesuai dengan ketentuan penyelenggara”**. Dengan adanya kalimat tersebut berarti bahwa sesungguhnya jika terjadi pembatalan pertunjukan, maka belum tentu konsumen yang telah membeli tiket dapat menguangkan kembali tiket mereka dengan nilai yang sama dengan harga pembelian tiket tersebut, karena ketentuan mengenai penguangan kembali tiket apabila terdapat pembatalan acara ditetapkan sendiri oleh pihak penyelenggara.

²²¹ *Ibid*, Pasal 18 ayat (1) huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Oleh Aman Sinaga, S.H., selaku Wakil Ketua BPSK DKI Jakarta, dikatakan bahwa dengan adanya kalimat ***”sesuai dengan ketentuan penyelenggara”*** memungkinkan bagi pihak penyelenggara untuk berdalih bahwa pembatalan pertunjukan tersebut bukan dikarenakan kelalaian penyelenggara. Dengan kata lain, dengan adanya frase tersebut masih sangat terbuka kemungkinannya bagi pelaku usaha untuk berdalih, untuk membebaskan mereka dari kewajiban mengembalikan uang yang telah dibayar oleh konsumen untuk membeli tiket pertunjukan tersebut secara penuh.²²² Hal ini melanggar ketentuan perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang dan/atau jasa yang tidak boleh dicantumkan dalam suatu klausula baku sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (1) huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Maksudnya adalah bahwa dengan adanya kalimat ***”sesuai dengan ketentuan penyelenggara”***, hal tersebut menutup kesempatan bagi konsumen untuk melakukan pembuktian bahwa mereka layak mendapatkan penggantian uang secara penuh dan membuka kesempatan seluas-luasnya bagi penyelenggara untuk membuktikan bahwa penyelenggara tidak bertanggung jawab penuh atas pembatalan pertunjukan tersebut.²²³

Lebih lanjut Sularsi, S.H., selaku Koordinator Pengaduan Konsumen pada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), mengatakan bahwa idealnya klausula tersebut berbunyi *apabila terdapat pembatalan acara maka tiket dapat diuangkan kembali seharga tiket yang telah dibeli*. Hal ini berarti bahwa konsumen dijamin dengan pengembalian uang secara penuh seharga tiket yang telah dibeli apabila pertunjukan tersebut batal digelar. Namun beliau menambahkan bahwa penggantian uang secara penuh seharga tiket yang dibeli bisa dilakukan apabila dapat dibuktikan bahwa batalnya pertunjukan bukan karena kesalahan dari pihak konsumen. Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa penguangan tiket dilakukan sesuai dengan harga tiket yang telah ditentukan penyelenggara pada waktu tiket dijual. Sehingga apabila terdapat pihak yang membeli tiket diluar penjualan yang dilakukan oleh penyelenggara dengan harga

²²² Dikutip dari pendapat Bapak Aman Sinaga, S.H. pada saat wawancara yang dilakukan penulis pada tanggal 6 Desember 2011 di Gedung Kementerian Perdagangan R.I.

²²³ *Ibid.*

yang lebih tinggi, maka ia tidak dapat menuntut penguangan tiket dengan harga yang lebih tinggi tersebut, tetapi hanya sebatas harga penjualan tiket yang telah ditentukan semula oleh pihak penyelenggara.²²⁴

Selanjutnya pada poin terakhir yaitu klausula huruf (*k*) pada syarat-syarat dan ketentuan dari tiket pertunjukan musik “Java Jazz”, dapat dilihat bahwa klausula tersebut melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan suatu klausula baku yang mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen.²²⁵

Dalam klausula huruf (*k*) mengenai syarat-syarat dan ketentuan tiket pertunjukan musik “Java Jazz” ditentukan bahwa **pembeli tiket dengan ini menyatakan melepaskan hak hukum untuk mengajukan tuntutan baik melalui pengadilan atau cara-cara apapun yang diperkenankan secara hukum untuk menuntut penyelenggara dalam hal terjadi pembatalan konser yang dilakukan secara sepihak oleh pihak artis atau pemerintah atau sebab-sebab lain diluar kemampuan dan kehendak pihak penyelenggara.**

Dari ketentuan tersebut dapat dilihat bahwa penyelenggara berupaya untuk menghindari dari tanggung jawabnya untuk memberikan ganti kerugian ataupun kompensasi apabila para pembeli tiket mengalami kerugian jika pertunjukan batal, yang antara lain disebabkan oleh :

1. Pembatalan konser yang dilakukan secara sepihak oleh pihak artis;
2. Pembatalan konser yang disebabkan oleh pemerintah;
3. Pembatalan konser yang disebabkan oleh hal-hal lain diluar kemampuan dan kehendak dari penyelenggara.

Adapun hal yang memberatkan dari ketentuan pada klausula huruf (*k*) mengenai syarat-syarat dan ketentuan tiket “Java Jazz” adalah syarat pembatalan konser yang tidak dapat dimintai ganti kerugian pada dua poin pertama, yaitu pembatalan konser akibat pembatalan sepihak dari pihak artis dan pembatalan

²²⁴ Dikutip dari pendapat Ibu Sularsi, S.H., pada saat wawancara yang dilakukan penulis pada tanggal 15 Desember 2011 di kantor YLKI Jakarta.

²²⁵ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Pasal 18 ayat (1) huruf e.

konser yang disebabkan oleh pemerintah. Dua hal tersebut dikualifikasikan sebagai klausula yang mengatur mengenai perihal pembuktian. Hal ini berarti bahwa pembatalan secara sepihak oleh pihak artis serta adanya halangan dari pemerintah tidak dapat dijadikan bukti oleh pihak pembeli tiket untuk menuntut ganti kerugian. Hal ini berarti kurangnya kesempatan bagi konsumen untuk dapat membuktikan bahwa konsumen layak mendapat ganti kerugian. Sementara itu, mengenai syarat peniadaan ganti rugi atas pembatalan yang disebabkan oleh hal lain diluar kemampuan penyelenggara, hal ini memang tidak menyalahi aturan. Bahwa hal-hal lain diluar kemampuan pihak penyelenggara atau yang lebih sering disebut dengan istilah *force majeure* dapat dijadikan alasan oleh pihak pelaku usaha untuk melepaskan diri dari kewajiban ganti rugi.

Lebih lanjut Sularsi, S.H., berpendapat bahwa peniadaan ganti kerugian yang disebabkan oleh pembatalan dari pihak artis dan halangan dari pemerintah tidak dapat dijadikan alasan oleh pihak penyelenggara untuk tidak memberikan ganti kerugian kepada konsumen. Lebih lanjut beliau menambahkan bahwa sebenarnya kedua kondisi tersebut adalah resiko dari pihak penyelenggara itu sendiri dalam menjalankan usahanya yang tidak dapat dilimpahkan kepada konsumen. Menurut Sularsi, S.H., satu-satunya sebab bahwa konsumen tidak berhak atas ganti kerugian adalah apabila batalnya pertunjukan disebabkan oleh kesalahan dari konsumen itu sendiri.²²⁶

Lebih lanjut bahwa hal lain yang merugikan konsumen dari pencantuman klausula huruf (k) pada syarat-syarat dan ketentuan tiket "Java Jazz" adalah adanya kalimat "***pembeli tiket dengan ini menyatakan melepaskan hak hukum untuk mengajukan tuntutan baik melalui pengadilan atau cara-cara apapun yang diperkenankan secara hukum untuk menuntut penyelenggara.....***". Sesungguhnya pengaturan seperti ini telah mengebiri hak dari konsumen untuk menggugat pelaku usaha baik melalui lembaga di luar peradilan atau melalui lembaga di dalam lingkungan peradilan umum seperti yang dilindungi dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

²²⁶ Dikutip dari pendapat Ibu Sularsi, S.H. pada saat wawancara yang dilakukan penulis pada tanggal 15 Desember 2011.

4.3.3 Analisis Klausula Baku Pada Tiket Pertunjukan Musik “Trivium” Yang Dipromotori Oleh “Java Musikindo” Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Sama seperti pembahasan sebelumnya, sesuai dengan pengaturan mengenai klausula baku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur klausula baku baik dari sisi bentuk serta format penulisan dan juga dari sisi substansi yang dilarang pencantumannya, maka pembahasan mengenai klausula baku pada tiket pertunjukan musik “Trivium” pun didasarkan baik atas bentuk dan format penulisan, maupun substansinya.

4.3.3.1 Analisis Klausula Baku Pada Tiket Pertunjukan Musik “Trivium” Berdasarkan Bentuk dan Format Penulisan

Sebelum menganalisis mengenai substansi-substansi yang dilarang pencantumannya dalam klausula baku, maka yang pertama kali dibahas adalah mengenai bentuk serta penulisan dari klausula baku yang terdapat di dalam tiket pertunjukan musik “Trivium” yang dipromotori oleh “Java Musikindo”. Dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.²²⁷

Berdasarkan pengaturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan bentuk serta format penulisan dari klausula baku, maka dapat dikatakan bahwa format klausula baku pada tiket pertunjukan musik “Trivium” sudah sesuai dengan apa yang diatur dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini dapat dilihat dari bentuk dan format penulisan dari klausula baku bagi para pemegang tiket “Trivium” yang dapat dilihat dan dibaca secara jelas oleh konsumen. Jika melihat format dari tiket pertunjukan musik “Trivium”, maka pencantuman dari syarat-syarat dan ketentuan dari tiket tersebut dapat dilihat di bagian belakang tiket tersebut.

²²⁷ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Pasal 18 ayat (2).

Adapun klausula baku dari tiket tersebut, yang terdiri dari lima poin, ditulis dengan huruf yang jelas dan diletakkan pada setengah halaman bagian belakang tiket konser tersebut.

Sementara itu, berdasarkan bentuk klausula baku menurut Az. Nasution, maka dapat dikatakan bahwa klausula baku tiket pertunjukan musik “Trivium” adalah klausula baku dalam bentuk dokumen. Hal ini dikarenakan bahwa sesungguhnya klausula baku tiket pertunjukan musik “Trivium” bukan merupakan klausula-klausula dalam perjanjian tertentu melainkan hanya syarat-syarat baku dari pihak pelaku usaha (pihak penyelenggara pertunjukan) yang tercantum pada sebuah dokumen berbentuk tiket.

4.3.3.2 Analisis Klausula Baku Tiket Pertunjukan Musik “Trivium” Berdasarkan Substansi

Sementara itu jika kita melihat perihal substansi dari tiket pertunjukan musik “Trivium”, maka dapat dikatakan bahwa ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam klausula baku tiket tersebut tidak ada yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terutama ketentuan pada Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini karena ketentuan-ketentuan yang tertera pada klausula baku tiket tersebut hanya merupakan tata tertib penyelenggaraan konser yang ditujukan untuk memastikan keamanan dan kenyamanan penonton pada saat konser berjalan. Sularsi, S.H. berpendapat bahwa peraturan seperti itu baik adanya demi menjamin keamanan dari para penonton itu sendiri.²²⁸

Hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya tidak semua klausula baku itu dilarang pencantumannya oleh pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, dan Aman Sinaga, S.H. berpendapat bahwa pada prinsipnya hanya substansi-substansi seperti apa yang dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen saja yang dilarang pencantumannya dalam klausula baku.

²²⁸ Dikutip dari pendapat Ibu Sularsi, S.H. pada saat wawancara yang dilakukan penulis pada tanggal 15 Desember 2011.

4.4 Perbandingan Klausula Baku antara Tiket Pertunjukan Musik “Linkin Park”, “Java Jazz” dan “Trivium”

Dari penjelasan yang telah diuraikan pada sub-bab sebelumnya, maka dapat dibuat suatu perbandingan mengenai pencantuman klausula baku tiket pertunjukan musik “Linkin Park”, “Java Jazz” dan “Trivium” seperti yang tertera dalam tabel berikut ini :

	Tiket Linkin Park	Tiket Java Jazz	Tiket Trivium
Jumlah Klausula Baku	Sembilan Poin	Dua Puluh Poin	Lima Poin
Hal-Hal Yang Diatur	*Perihal pengembalian uang serta penukaran tiket *Tata Tertib Konser *Keabsahan Tiket	*Perihal pengembalian uang serta penukaran tiket *Tata Tertib Konser *Keabsahan Tiket	Tata Tertib Konser
Pasal-Pasal Yang Dilanggar	Pasal 18 ayat (1) huruf b, c dan e	Pasal 18 ayat (1) huruf b,c (poin i), dan huruf e (poin j dan k)	Tidak ada pasal yang dilanggar
Jumlah Klausula Yang Melanggar	1 (satu) (poin pertama)	3 (tiga) (poin i, j, dan k)	Tidak ada

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hal-hal yang paling sering diatur dalam klausula baku tiket pertunjukan musik adalah mengenai tata tertib konser dan masalah pengembalian uang serta penukaran tiket apabila pertunjukan batal dilakukan. Khusus pengaturan mengenai pengembalian uang serta penukaran kembali tiket, klausula mengenai hal tersebut memang sering ditemukan pada

berbagai tiket pertunjukan musik. Mungkin hal ini dilakukan pihak penyelenggara pertunjukan musik karena menyadari bahwa akan ada tanggung jawab yang besar apabila mereka dikemudian hari gagal menyelenggarakan pertunjukan tersebut. Tanggung jawab tersebut adalah berupa penggantian kerugian sebesar harga tiket yang mereka jual kepada para calon penonton yang telah terlanjur membeli tiket untuk menonton pertunjukan tersebut. Oleh karena itu, klausula baku sering digunakan oleh pihak penyelenggara pertunjukan untuk mengalihkan tanggung jawab tersebut.

Namun berdasarkan peraturan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha dalam suatu klausula baku yang berupa penolakan pengembalian uang yang telah dibayarkan oleh konsumen adalah merupakan suatu pelanggaran. Pengaturan tersebut sangat diperlukan mengingat dalam pola hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, kerap kali konsumen berada pada posisi yang lebih lemah terutama dalam hal penerapan klausula baku, sehingga pada akhirnya konsumen sering dirugikan.

Terkait dengan pengalihan tanggung jawab perihal pengembalian uang apabila terjadi pembatalan pertunjukan yang diatur dalam klausula baku, maka dapat dilihat bahwa sesungguhnya pengaturan seperti itu melanggar beberapa poin dari Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Jika melihat dari tabel, maka dapat disimpulkan bahwa pelanggaran yang sering terjadi dalam pencantuman klausula baku adalah pelanggaran pada Pasal 18 ayat (1) huruf b dan huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mengatur penolakan penyerahan kembali barang yang telah dibeli dan penolakan pengembalian uang atas barang dan/atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen.

Selain itu, ada juga ketentuan lain selain Pasal 18 ayat (1) huruf b dan huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang biasanya juga dilanggar dalam penerapan klausula baku. Adapun ketentuan tersebut adalah Pasal 18 ayat (1) huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa. Dalam klausula tersebut pihak penyelenggara pertunjukan berupaya membatasi dasar-dasar yang dapat digunakan oleh konsumen untuk membuktikan hilangnya suatu

kegunaan atau manfaat dari tiket yang telah mereka beli, yang dapat dijadikan konsumen sebagai dasar untuk menuntut pengembalian uang atas tiket mereka. Hal ini sering dijadikan sebagai syarat tambahan perihal pengembalian uang pembelian tiket.

Terkadang dalam suatu klausula baku terlihat bahwa seolah-olah penyelenggara berkenan melakukan penggantian kerugian apabila pertunjukan batal dilaksanakan. Hal ini terlihat dalam klausula huruf (j) pada syarat-syarat dan ketentuan dari tiket pertunjukan musik “Java Jazz”. Namun dengan adanya syarat tambahan yang membatasi konsumen dalam memberi pembuktian sebagai dasar tuntutan bagi ganti kerugian yang sewaktu-waktu dapat terjadi, maka sesungguhnya dapat dilihat bahwa pihak penyelenggara enggan untuk melakukan kewajibannya apabila pertunjukan batal dilaksanakan. Hal ini berbeda jika melihat klausula pada tiket konser “Linkin Park” (frase “*in any circumstances*”). Disini penyelenggara menggunakan substansi yang dilarang oleh Pasal 18 ayat (1) huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen memang untuk menegaskan sikap dari penyelenggara yang menolak segala kemungkinan akan adanya penggantian tiket dan pengembalian uang.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa dari satu klausula baku yang mengatur mengenai pengembalian uang pembelian tiket apabila pertunjukan batal dilaksanakan, maka klausula tersebut dapat melanggar beberapa ketentuan pada Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Secara umum ketentuan yang sering dilanggar adalah butir b, c, dan butir e dari Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Namun disisi lain dapat pula dilihat contoh lain dari klausula baku yang tidak melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, seperti klausula baku yang terdapat pada tiket pertunjukan musik “Trivium” yang diselenggarakan oleh “Java Musikindo”. Dapat kita lihat bahwa dalam klausula baku tiket pertunjukan musik “Trivium” pihak penyelenggara pertunjukan tidak mencantumkan pengaturan perihal penolakan pengembalian uang atas pembelian tiket. Adapun hal yang diatur dalam klausula tiket pertunjukan musik “Trivium” hanya berupa pengaturan mengenai tata tertib

konser yang memang layak diatur guna menjamin keselamatan dan keamanan dari sebuah pertunjukan musik.

4.5 Akibat Hukum dan Upaya Hukum Terhadap Klausula Baku

Mengenai akibat hukum dari pencantuman klausula baku diatur dalam Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan bahwa setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum. Selain itu dari peraturan lainnya yang berkaitan dengan klausula baku, yaitu pada pasal 1493 jo. 1494 KUHPerdara yang mengatur bahwa perjanjian yang menyatakan bahwa penjual dibebaskan dari tanggung jawabnya adalah batal demi hukum.

Namun walaupun diatur bahwa klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen berakibat batal demi hukum, tidak berarti apabila terdapat suatu klausula yang bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka klausula tersebut otomatis menjadi batal secara hukum. Aman Sinaga, S.H. mengatakan bahwa pada prakteknya jika ditemukan suatu klausula yang bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka upaya hukum yang dapat dilakukan atas hal tersebut adalah dengan meminta penetapan kepada hakim di pengadilan negeri bahwa klausula tersebut adalah batal. Hal ini berarti sebelum dinyatakan bahwa suatu klausula adalah batal, maka terlebih dahulu hakim akan melakukan pengujian terhadap klausula tersebut terhadap ketentuan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen khususnya Pasal 18.²²⁹ Sementara apabila kasus penerapan klausula baku yang merugikan konsumen ingin diperkarakan secara pidana untuk menjerat pelaku usaha dengan ketentuan pidana Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka sebelum hal ini dilakukan pihak-pihak yang ingin memperkarakan hal tersebut secara pidana harus terlebih dahulu meminta penetapan dari hakim melalui pengadilan negeri.²³⁰

²²⁹ Dikutip dari pendapat Aman Sinaga, S.H. pada wawancara yang dilakukan penulis pada tanggal 6 Desember 2011.

Sementara itu dalam hal sengketa konsumen yang menderita kerugian akibat pencantuman suatu klausula baku, maka sesuai dengan apa yang diatur oleh Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat ganti rugi baik melalui lembaga di luar peradilan maupun lembaga di lingkungan peradilan umum.

Pada dasarnya penyelesaian sengketa ganti rugi dapat dilakukan secara damai antara pihak penyelenggara pertunjukan dengan para konsumen tanpa perantara pihak lainnya. Namun apabila upaya secara damai gagal dicapai, maka penyelesaian sengketa sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dilakukan melalui lembaga diluar peradilan atau lembaga di dalam lingkungan peradilan umum. Lembaga di luar peradilan yang dimaksud adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Adapun metode-metode penyelesaian sengketa yang ada di dalam BPSK antara lain dapat berupa mediasi, konsiliasi, dan arbitrase sebagaimana diatur dalam Pasal 52 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sementara itu, diatur pula apabila ada pihak-pihak yang merasa tidak puas dengan keputusan BPSK, maka terhadap putusan tersebut dapat dilakukan upaya hukum keberatan kepada Pengadilan Negeri seperti yang diatur dalam Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam waktu paling lambat empat belas hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Sementara itu pada Pasal 58 ayat (2) diatur bahwa terhadap putusan Pengadilan Negeri atas upaya hukum keberatan dapat diajukan upaya hukum kasasi ke Mahkamah Agung paling lambat empat belas hari setelah Pengadilan Negeri menjatuhkan putusan atas upaya hukum keberatan.

Selain dari upaya hukum yang dapat dilakukan melalui lembaga di luar peradilan, maka gugatan ganti kerugian pun dapat dilakukan melalui lembaga di lingkungan peradilan umum sebagaimana diatur dalam Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun tata cara gugatan ganti kerugian melalui lingkungan peradilan umum tunduk pada ketentuan hukum acara perdata.

Sularsi, S.H. menyatakan bahwa gugatan terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan klausula baku, dapat dilakukan baik pada tahap pra-transaksi maupun pada tahap purna transaksi. Pada masa pra-transaksi maka siapapun yang

²³⁰ Dikutip dari pendapat Sularsi, S.H. pada saat wawancara yang dilakukan penulis pada tanggal 15 Desember 2011.

melihat adanya suatu pelanggaran pada penerapan klausula baku, dapat mengajukan upaya hukum untuk meminta penetapan hakim pada pengadilan negeri untuk pembatalan klausula tersebut. Sementara itu, pada masa purna transaksi biasanya yang terjadi adalah sengketa ganti kerugian yang bisa disebabkan oleh karena adanya ketentuan dari suatu klausula baku yang biasanya mengatur penolakan pelaku usaha untuk melakukan ganti kerugian.²³¹



²³¹ *Ibid.*

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Bahwa pada tiket pertunjukan musik “Linkin Park” dan “Java Jazz” terdapat klausula baku yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun klausula baku yang melanggar ketentuan pada tiket pertunjukan musik “Linkin Park” adalah klausula yang mengatur *“no exchange and no refund of tickets will be made under any circumstances”*. Adapun klausula tersebut telah melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf b, c, dan e Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sementara itu, pada tiket pertunjukan musik “Java Jazz” terdapat beberapa klausula yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang antara lain :
 - a. Pada butir (i) yang menyatakan bahwa **tiket tidak dapat ditukar dan tidak dapat diuangkan kembali**. Pengaturan ini melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf b dan huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
 - b. Pada butir (j) yang menyatakan bahwa **apabila terdapat pembatalan acara maka tiket dapat diuangkan kembali sesuai ketentuan penyelenggara**. Pengaturan ini melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
 - c. Pada butir (k) yang menyatakan bahwa **pembeli tiket dengan ini menyatakan melepaskan hak hukum untuk mengajukan tuntutan baik melalui pengadilan atau cara-cara apapun yang diperkenankan secara hukum untuk menuntut penyelenggara dalam hal terjadi pembatalan konser yang dilakukan secara sepihak oleh pihak artis atau pemerintah atau sebab-sebab lain diluar kemampuan dan kehendak pihak penyelenggara**.

Pengaturan ini melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pada sisi lain, dalam klausula baku yang tertera pada tiket pertunjukan musik “Trivium” tidak ada klausula yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena baik dari sisi substansi ataupun format penulisan tidak ditemukan pelanggaran terhadap ketentuan pada Pasal 18 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Bahwa walaupun dalam Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah ditetapkan bahwa klausula baku yang melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan batal demi hukum, namun dalam prakteknya pembatalan itu harus didahului oleh suatu upaya hukum. Adapun upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap setiap klausula baku yang melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah mengajukan permohonan penetapan pembatalan kepada hakim di pengadilan negeri. Sementara itu apabila telah terjadi kerugian yang diakibatkan oleh adanya klausula baku yang merugikan konsumen, maka upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah dengan menggugat ganti kerugian baik melalui lembaga di luar pengadilan maupun melalui lembaga dalam lingkungan peradilan umum seperti yang telah diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka penulis mengutarakan beberapa saran yang diharapkan kiranya dapat berguna bagi upaya perlindungan konsumen, khususnya dalam hal perlindungan konsumen dari klausula baku yang merugikan. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Bahwa pelaku usaha, dalam hal ini promotor pertunjukan musik, hendaknya dapat menjalankan usahanya dengan cara-cara yang baik dan profesional, memiliki pemahaman yang baik akan hukum, secara khusus Hukum Perlindungan Konsumen, yang membuat mereka mengerti tentang hak dan kewajiban mereka sebagai pelaku usaha dan juga paham akan hak-hak dari konsumen. Para pelaku usaha dalam hal ini promotor

pertunjukan musik, seharusnya juga memiliki itikad yang baik dalam berusaha, khususnya dalam hal pencantuman klausula-klausula baku dalam tiket pertunjukan yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Pelaku usaha seharusnya dapat menyadari dengan baik kewajiban-kewajibannya sebagai pelaku usaha. Adapun kewajiban yang seringkali dicoba untuk dihindari oleh para pelaku usaha melalui klausula baku yang mereka persiapkan adalah kewajiban untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Secara khusus dalam hal pertunjukan musik, dimana selalu saja ada kemungkinan akan adanya pembatalan pertunjukan oleh karena sesuatu hal, maka pihak pelaku usaha sudah sepatutnya menjamin adanya prosedur pengembalian uang atas harga tiket yang telah dibayarkan oleh konsumen. Adapun pengembalian uang itu hendaknya juga dilakukan secara penuh sesuai dengan jumlah uang yang telah dibayarkan oleh konsumen. Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya diharapkan tidak hanya melindungi kepentingan mereka sendiri, tetapi secara bersamaan juga menjamin kepentingan konsumen.

2. Bahwa konsumen semestinya dapat berperan lebih aktif dalam memperjuangkan hak-hak mereka sebagai konsumen. Setidaknya di Indonesia sendiri sudah ada beberapa lembaga yang memberikan pelayanan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) maupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Oleh karena itu sudah semestinya para konsumen bisa dan mau memanfaatkan fasilitas tersebut guna memperjuangkan hak-hak mereka sebagai konsumen. Lebih lanjut, peranan konsumen juga sangat dibutuhkan dalam pengawasan perlindungan konsumen. Adapun salah satu contoh hal yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah aktif melaporkan temuan-temuan di lapangan mengenai adanya pelanggaran yang dapat merugikan pihak konsumen atau melakukan pengaduan berkaitan dengan pelanggaran hak-hak konsumen, yang dapat disampaikan salah satunya melalui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat seperti YLKI. Berkaitan

dengan klausula baku, konsumen pun dapat melaporkan jika menemukan adanya pelanggaran dalam suatu klausula baku, sehingga selanjutnya hal tersebut dapat diproses untuk mengajukan permohonan pembatalan kepada hakim di pengadilan negeri terhadap klausula tersebut.

3. Bahwa pemerintah ataupun lembaga-lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat juga harus lebih aktif dalam melakukan penelitian terhadap beberapa praktek-praktek pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen, seperti misalnya praktek penerapan klausula baku yang merugikan konsumen. Sehingga dalam hal pengawasan terhadap perilaku bisnis pelaku usaha, dilakukan secara bersama-sama baik oleh konsumen, lembaga-lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, maupun pemerintah.
4. Bahwa advokasi dan edukasi mengenai perlindungan konsumen kepada masyarakat harus lebih digalakkan. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat memahami dengan jelas apa yang menjadi hak dan kewajiban mereka selaku konsumen, dan masyarakat juga dapat mengetahui langkah-langkah apa yang dapat mereka lakukan dalam mempertahankan hak mereka jika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak mereka selaku konsumen. Pada kenyataannya dapat kita lihat masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya paham mengenai perlindungan konsumen sehingga ketika mereka mendapati bahwa hak-hak mereka sebagai konsumen dilanggar, mereka cenderung bersikap apatis dan lebih memilih untuk tidak melakukan upaya apapun guna mempertahankan hak mereka.

DAFTAR REFERENSI

A. BUKU-BUKU

Darus, Mariam. 1986. *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, dalam *Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*, Diselenggarakan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional Dep. Kehakiman, Jakarta tgl. 16-18 Oktober 1980. Penerbit : Binacipta, 1986.

Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta : Pt. Gramedia Pustaka Utama.

H.Salim, HS. 2006. *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerdara Buku Satu*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

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

Media Pustaka Phoenix. 2009. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru*. Jakarta : PT. Media Pustaka Phoenix.

Muhammad, Abdulkadir. 1992. *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.

Muljadi, Kartini dan Gunawan Widjaja. 2003. *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Nasution, Az. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Cet. 3. Jakarta : Diadit Media.

_____. 1995. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.

- Nugroho, Susanti Adi. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Republik Indonesia, Departemen Perdagangan, Direktorat Perlindungan Konsumen. 2009. *Himpunan Peraturan Pelaksanaan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta, 2009.
- Shofie, Yusuf. 2003. *21 Potensi Pelanggaran dan Cara Menegakkan Hak Konsumen*. Jakarta: Lembaga Konsumen Jakarta.
- _____. 2000. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. 2003. *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Siahaan, N.H.T. 2005. *Hukum Konsumen : Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta : Panta Rei.
- Susilo, Zumrotin K. 1996. *Penyambung Lidah Konsumen*. Jakarta : Puspa Suara.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta : Penerbit Grasindo.
- Suharnoko. 2009. *Hukum Perjanjian, Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Subekti. 1992. *Aneka Perjanjian*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- _____.2002. *Hukum Perjanjian*. Jakarta : Intermasa.
- Tobing, David M.L. 2007. *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen*. Jakarta : Timpani Agung.
- Treitl, G.H. 1995. *The Law of Contract 9th Edition*. London : Sweet & Maxwell, Ltd.,

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

B. MAKALAH / ARTIKEL

Budiyono. 2004. *Kepada Siapa Konsumen Mengadu*. Jakarta : Tempo edisi 16 Agustus 2004.

Nasution, Az. 1988. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kontrak Pembelian Rumah Murah*. Makalah. Disampaikan dalam Seminar Tentang Pertanggungjawaban Produk dan Kontrak Bangunan. Jakarta.

Purwadi, Ari. 1996. *Perlindungan Hukum Konsumen Dari Sudut Periklanan*, dalam Majalah Hukum Trisakti No. 21, Edisi Januari 1996. Jakarta : Fakultas Hukum Universitas Trisakti.

Toar, Agnes M. 1988. *Penyalahgunaan Keadaan dan Tanggung Jawab Atas Produk di Indonesia* . Makalah. Disampaikan dalam Seminar Tentang Pertanggungjawaban Produk dan Kontrak Bangunan. Jakarta.

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

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

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek). Diterjemahkan oleh Prof. R. Subekti, S.H., dan R. Tjitrosudibio (Jakarta : PT. Pradnya Paramita, 2008).

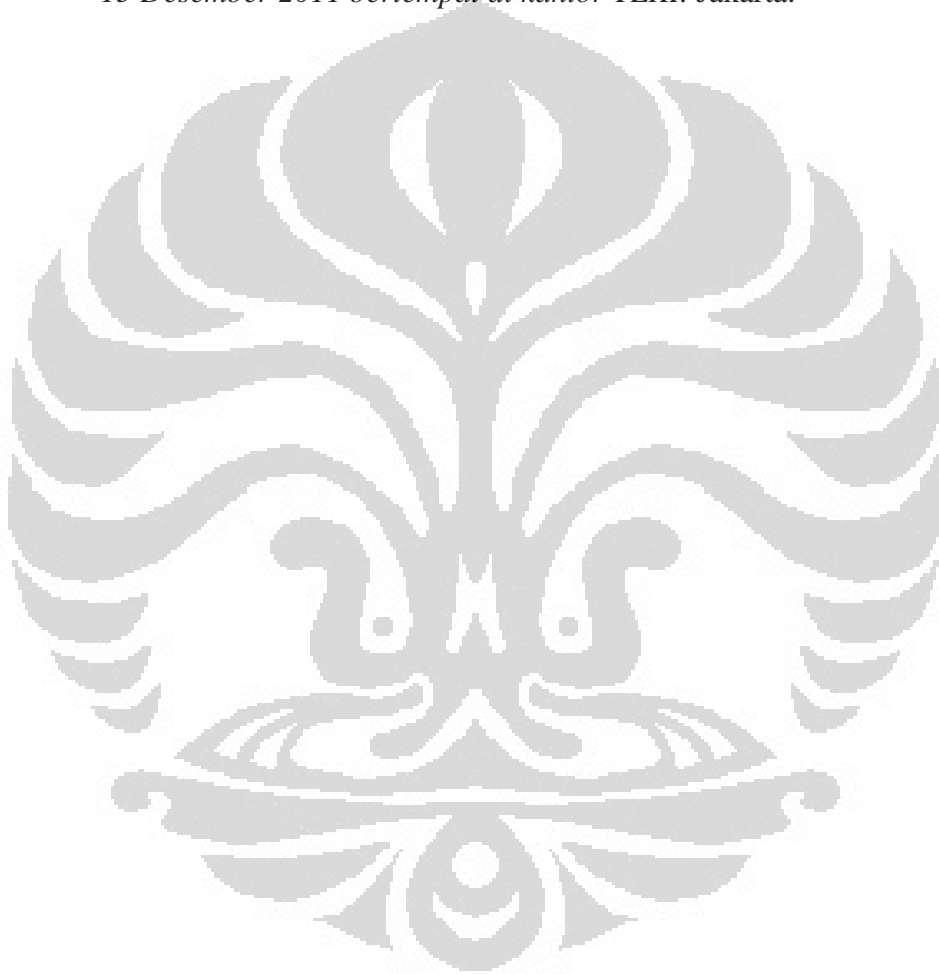
D. PUBLIKASI ELEKTRONIK

Fungsi Badan POM. http://www.pom.go.id/profile/Fungsi_Badan_POM.asp. Diakses pada tanggal 31 Oktober 2011.

E. WAWANCARA DENGAN NARASUMBER

Sinaga, Aman. Wakil Ketua BPSK DKI Jakarta. *Wawancara dilakukan oleh penulis pada hari Selasa, tanggal 6 Desember 2011 bertempat di Gedung Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. Jakarta.*

Sularsi. Koordinator Pengaduan Konsumen Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. *Wawancara dilakukan oleh penulis pada hari Kamis, tanggal 15 Desember 2011 bertempat di kantor YLKI. Jakarta.*



CF#: 102420703

GA-112

Pre_Public

2

Class - Section :

PURPLE S24-1

General Admission

Gelora Bung Karno

Sep 21, 2011 08:00 PM



myticket

TNK IN PARK



PURPLE S24

A THOUSAND SUNS - WORLD TOUR

www.lankarpark.com

www.musicforrelief.org

Gelora Bung Karno, Jakarta
Wed Sep 21, 2011 8:00 PM

Promoted by :

BIGDADDY Live Concerts

NO UNAUTHORIZED RECORDING DEVICE

Gate	24
Row	FREE
Seat	FREE

Website: www.myticket.co.id

Hotline: +62-21-5366-4700

TERMS AND CONDITIONS

1. No exchange & No refund of tickets will be made under any circumstances.
2. Ticket must be shown at entrance gate and valid only for admission of one person on the date & time as shown.
3. Infants in arms or children without tickets will not be admitted unless otherwise stated in Event advertisements or announcement.
4. The Promoter/Venue Owner reserves the right without refund or compensation to refuse admission/evict any person(s) whose conduct is disorderly or inappropriate or who poses a threat to security, or to the enjoyment of the Event by others.
5. The Promoter/Venue Owner may postpone, cancel, interrupt or stop the Event due to adverse weather, dangerous situations, or any other causes beyond his reasonable control.
6. The Ticket Holder agrees to submit to any search for any prohibited items including but not limited to weapons, controlled, dangerous and illegal substances and recording devices.
7. Any complaints regarding the Event shall be directed solely to and dealt with by the Promoter.
8. Any complaints regarding the Venue shall be directed solely to and dealt with by the Venue Owner.
9. This ticket is valid only when purchased through Myticket Indonesia authorized box office/agent.

0577097

0577097



INI ADALAH TIKET ANDA

Harap dibawa dan diserahkan di pintu masuk venue

MOHON DICETAK DI ATAS KERTAS PUTHI UKURAN A4 (210x297mm).
GUNAKAN PRINTER TINTA ATAU LASER. WARNA ATAU HITAM PUTIH.

SISTEM KAMI AKAN MENDETEKSI BILA TIKET INI DI GANDU

TIKET INI BERLAKU UNTUK PEMBAWA TIKET



REMARKABLE INDONESIA
Harmony Under One Nation



05

DAILY PASS - SATURDAY
Jakarta International Expo - Kemayoran
05 Mar 2011

Name: **Gabriel**
Order number: **JJF397535**
Ticket Box: **JFP Online**
Rp. 200,000,- (TAX EXCLUDED)
BELUM TERMASUK PAJAK
Code: **22801297535001**



TIKET HANYA BERLAKU UNTUK SATU KALI MASUK PADA TANGGAL TERTERA



SYARAT-SYARAT DAN KETENTUAN:

- a. Tiket yang sah adalah tiket yang dibeli dengan tata cara yang telah ditentukan yaitu pembelian secara online melalui transaksi elektronik pada website www.javajazzfestival.com atau pada tiket box online yang ditunjuk oleh Penyelenggara;
- b. Pembeli hanya berhak secara hukum untuk mencetak tiket satu kali untuk setiap tiket yang dibelinya, pencetakan ulang tiket tidak diperkenankan dan merupakan tindakan yang melanggar hukum;
- c. Tiket berlaku sebagai tanda masuk tempat pertunjukan untuk satu orang;
- d. Tiket menggunakan barcode dan berlaku untuk satu kali penggunaan untuk satu orang;
- e. Tiket dengan barcode yang telah dipergunakan sebelumnya tidak berlaku;
- f. Penyelenggara berhak mengambil tindakan untuk melarang masuk ke tempat Pertunjukan terhadap pembawa tiket dengan barcode yang telah digunakan sebelumnya oleh orang lain;
- g. Penyelenggara berhak untuk memproses dan menuntut secara hukum sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku baik secara perdata maupun secara pidana terhadap orang-orang yang memperoleh tiket dengan cara yang tidak sah termasuk tapi tidak terbatas dengan cara melakukan pemalsuan atau menggandakan tiket yang sah atau memperoleh tiket dengan cara yang tidak sesuai dengan yang telah ditentukan oleh Penyelenggara sebagaimana dalam butir (a) Ketentuan ini;
- h. Penyelenggara tidak bertanggung jawab atas kelalaian pembeli tiket yang mengakibatkan tiket jatuh ketangan orang lain (dalam penguasaan orang lain) untuk dipergunakan sebagai tanda masuk tempat pertunjukan yang menghilangkan hak dari pembeli tiket;

- i. Tiket tidak dapat ditukar dan tidak dapat diuangkan kembali;
- j. Apabila terdapat pembatalan acara maka tiket dapat diuangkan kembali sesuai ketentuan Penyelenggara;
- k. Pembeli tiket dengan ini menyatakan melepaskan hak hukum untuk mengajukan tuntutan baik melalui pengadilan atau cara-cara apapun yang diperkenankan secara hukum untuk menuntut penyelenggara dalam hal terjadi pembatalan konser yang dilakukan secara sepihak oleh pihak artis atau pemerintah atau sebab-sebab lain di luar kemampuan dan kehendak pihak Penyelenggara;
- l. Dilarang membawa segala makanan dan minuman ke dalam tempat Pertunjukan;
- m. Dilarang membawa dan menggunakan segala obat-obatan terlarang termasuk tapi tidak terbatas dengan narkoba dan sejenisnya;
- n. Dilarang membawa senjata api dan senjata tajam serta benda-benda yang dilarang berdasarkan ketentuan perundangan yang berlaku ke dalam tempat Pertunjukan;
- o. Dilarang membawa video kamera profesional;
- p. Penyelenggara tidak menyediakan tempat penitipan barang dan tidak bertanggung jawab apabila terjadi kehilangan;
- q. Penyelenggara berhak melarang penonton masuk ke dalam tempat Pertunjukan apabila penonton tidak membawa tiket;
- r. Penyelenggara berhak mengeluarkan penonton dari tempat Pertunjukan apabila dipandang perlu untuk keamanan;
- s. Penyelenggara berhak untuk tidak memberikan ijin untuk masuk ke dalam salah satu ruangan yang dianggap sudah terlalu penuh sehingga menjadi tidak aman bagi penonton;
- t. Satu atau beberapa panggung akan disponsori oleh perusahaan rokok, oleh karena itu penonton yang berumur dibawah 18 tahun atau wanita hamil, tidak diperkenankan masuk ke area panggung;

SYARAT-SYARAT DAN KETENTUAN PEMBELIAN DAN PENGGUNAAN TIKET KONSER DIATAS TELAH SAYA BACA, PAHAMI, MENGETI DAN SAYA MENYETUJUI UNTUK TERIKAT SECARA HUKUM DENGAN SYARAT & KETENTUAN SEBAGAIMANA TERSEBUT DALAM BUTIR (a) SAMPAI DENGAN (t).

Penasehat hukum: MR & PARTNERS



TIKET BERLAKU UNTUK 1 (SATU) ORANG



SERU-SERUAN
presents



TRIVIUM

TENNIS INDOOR SENAYAN, JAKARTA
KAMIS, 11 FEBRUARI 2010, 20.00 WIB

JAVA musikindo
www.javamusikindo.com - e-mail: info@javamusikindo.com

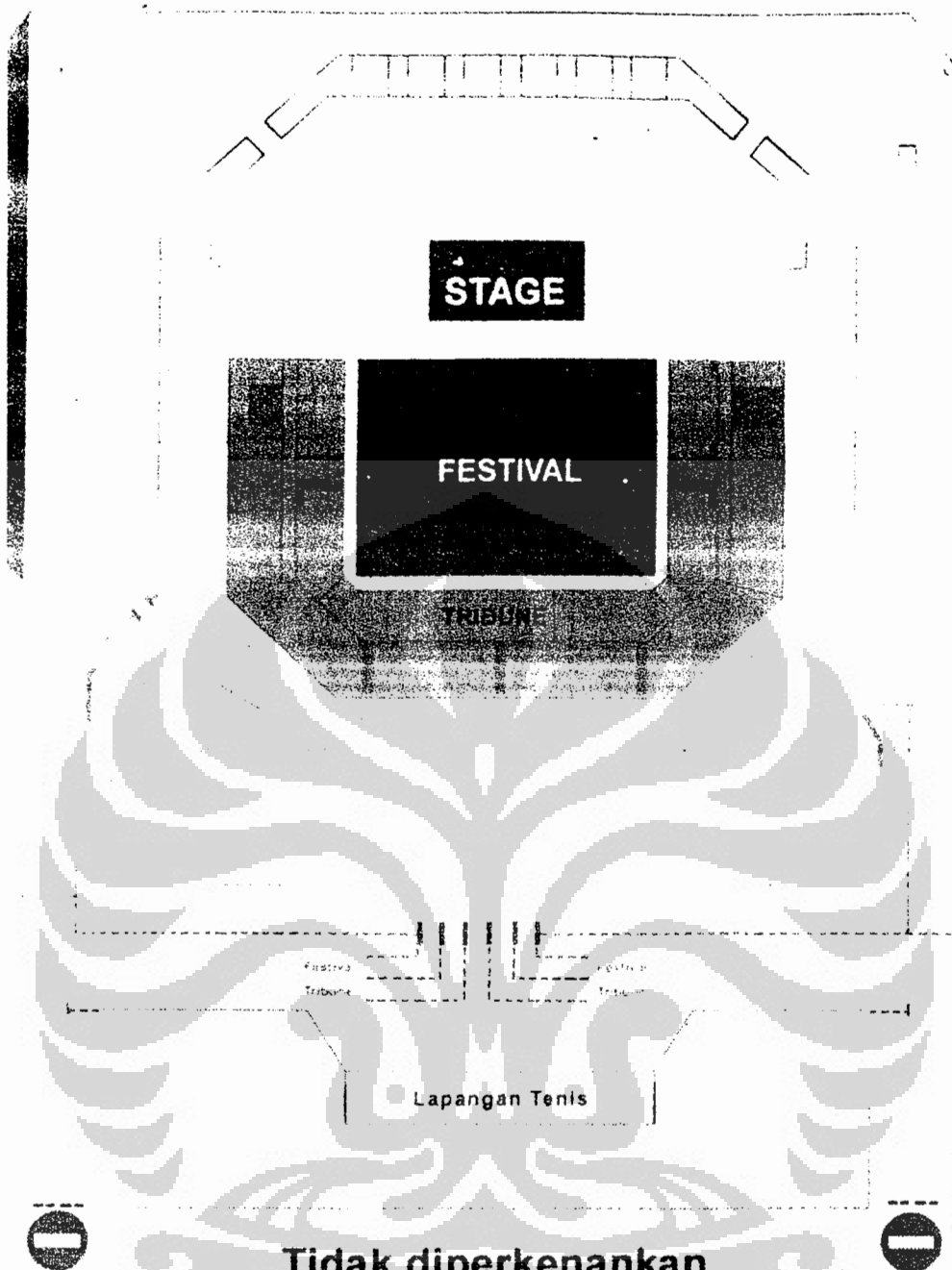


TRIBUNE
No: **PRE SALE 1** H.P: Rp 100.000,-

000079

Gate: **D**

TENNIS INDOOR SENAYAN



**Tidak diperkenankan
Moshing, Bodsurfing dan
memakai asesoris rantai, spike dan metal.**

Pintu dibuka pukul 19:00 WIB

Dilarang Membawa :

**Makanan dan Minuman, Kamera Video, Kamera
Profesional, Alat Perekam Audio, Senjata
Tajam/Api, Narkoba dan Bahan Peledak
ke dalam Arena Pertunjukan**

Dilarang keras pindah ke kelas lain

Cegala Kerusakan dan Kelilangaw
Diluar Tanggung Jawab Panitia/ Penyelenggara