



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS YURIDIS PELANGGARAN KETENTUAN
TENTANG PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU OLEH
PT. MNC (INDOVISION)
STUDI KASUS PUTUSAN BPSK PROVINSI DKI JAKARTA
NO.: 027/A/BPSK-DKI/XI/2009**

SKRIPSI

**PIDAH SHAFRIDA
0594231272**

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM EKSTENSI
DEPOK
JULI 2010**



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS YURIDIS PELANGGARAN KETENTUAN
TENTANG PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU OLEH
PT. MNC (INDOVISION)
STUDI KASUS PUTUSAN BPSK PROVINSI DKI JAKARTA
NO.: 027/A/BPSK-DKI/XI/2009**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

**PIDAH SHAFRIDA
0594231272**

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
PROGRAM KEKHUSUSAN IV
(HUKUM TENTANG KEGIATAN EKONOMI)
DEPOK
JULI 2010**

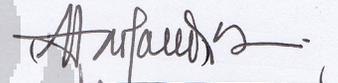
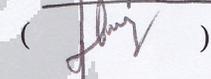
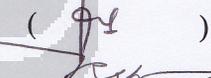
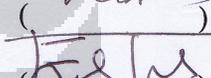
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Pidah Shafrida
NPM : 0594231272
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Analisis Yuridis Pelanggaran Ketentuan Tentang
Pencantuman Klausula Baku oleh PT. MNC
(Indovision) Studi Kasus Putusan BPSK Provinsi
DKI Jakarta No.: 027/A/BPSK-DKI/XI/2009

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Heri Tjandrasari, S.H., M.H
Pembimbing : Henny Marlyna, S.H., M.H., M.LI
Penguji : Rosewitha Irawaty S.H., M.LI
Penguji : Surini Ahlan Syarif, S.H., M.H.
Penguji : Endah Hartati, S.H., M.H


()
()
()


Ditetapkan di : Kampus FHUI Depok
Tanggal : 9 Juli 2010

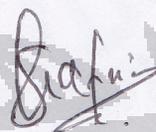
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Pidah Shafrida

NPM : 0594231272

Tanda Tangan :



Tanggal : 9 Juli 2010

KATA PENGANTAR/ UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucapkan Alhamdulillah atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga hari berganti hari dengan diselimuti emosi jiwa yang berwarna-warni, demi suatu tujuan menyerap ilmu yang diberikan oleh para pengajar hingga tak terasa, pada akhirnya sampai juga dalam pencapaian akhir masa studi Sarjana di Fakultas Hukum Universitas Indonesia dengan menyelesaikan sebuah skripsi yang berjudul “Analisis Yuridis Pelanggaran Ketentuan Tentang Pencantuman Klausula Baku oleh PT. MNC (Indovision) Studi Kasus Putusan BPSK Provinsi DKI Jakarta No.: 027/A/BPSK-DKI/XI/2009”.

Skripsi ini mencoba untuk membahas mengenai perlindungan hukum atas konsumen Jasa Televisi Berlangganan Indovision sesuai dengan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen untuk menjamin suatu kepastian hukum.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini sulit terwujud tanpa adanya bantuan dan do'a dari berbagai pihak. Oleh karena itu sebagai ucapan terima kasih penulis kepada semua pihak yang telah membantu demi terselesaikannya skripsi ini, maka melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Heri Tjandrasari, S.H, M.H, sebagai dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi sehingga penulis mendapatkan banyak ilmu yang tadinya belum diketahui;
2. Ibu Henny Marlyna, S.H., M.H., M.LI, sebagai dosen pembimbing kedua yang telah bersedia menerima delegasi untuk mengganti pembimbing sebelumnya untuk memberikan pengarahan secara formil tentang penulisan skripsi;
3. Bapak Purnawidhi W. Purbacaraka, S.H., M.H., sebagai Sekretaris Sub Program Sarjana Ekstensi FHUI yang telah memberikan semangat dan mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi selama 1 (satu) semester;

4. Suami dan Anak-anak tercinta, yang telah memberikan do'a dan semangat yang tak terhingga dalam kesulitan-kesulitan yang ditemui penulis selama penyusunan skripsi;
5. Mbak Sarah dan Mbak Joan, sebagai teman yang telah mendukung dan mengajarkan pemahaman peraturan perundang-undangan kepada penulis;
6. Pegawai Sekretariat Program Ekstensi FHUI, yang telah banyak membantu penulis dalam proses administratif selama masa kuliah dan penulisan skripsi;
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya, yang telah memberikan dukungan dan do'a kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.

Pada akhirnya, penulis berkeyakinan bahwa dalam skripsi ini tidaklah sempurna, oleh sebab itu diharapkan adanya kritik, saran, ataupun tanggapan untuk membuat skripsi ini lebih baik dan bermanfaat bagi yang membacanya.

Depok, 9 Juli 2010

Pidah Shafrida

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

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

Nama : Pidah Shafrida
NPM : 0594231272
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:

Analisis Yuridis Pelanggaran Ketentuan Tentang Pencantuman Klausula Baku oleh PT. MNC (Indovision) Studi Kasus Putusan BPSK Provinsi DKI Jakarta No.: 027/A/BPSK-DKI/XI/2009

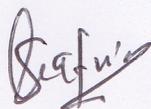
Beserta perangkat yang ada. Dengan Hak bebas Royalti Nonekklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 9 Juli 2010

Yang Menyatakan



(Pidah Shafrida)

ABSTRAK

Nama : Pidah Shafrida
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul : Analisis Yuridis Pelanggaran Ketentuan Tentang
Pencantuman Klausula Baku oleh PT. MNC
(Indovision) Studi Kasus Putusan BPSK Provinsi DKI
Jakarta No.: 027/A/BPSK-DKI/XI/2009

Klausula Baku tidak mengatur secara jelas mengenai akibat hukum beban yang ditanggung Konsumen atas perjanjian antara Pelaku Usaha dengan pihak lainnya. Indovision sebagai Pelaku Usaha melakukan perjanjian dengan Bank Mandiri mengenai beban biaya administrasi setiap bulan yang dibebankan kepada Konsumen. Putusan Badan Penyelesaian Sengketa melalui cara Arbitrase. Putusan tersebut memutuskan bahwa gugatan yang diajukan Konsumen tidak dapat diterima karena belum adanya kerugian yang timbul dan Klausula tersebut tidak dapat dibenarkan karena bertentangan dengan nilai-nilai keadilan dalam Hukum Perlindungan Konsumen.

Kata kunci :
Perlindungan Konsumen, PT. MNC Sky Vision (Indovision), Televisi Berlangganan

ABSTRACT

Name : Pidah Shafrida
Study Program : Law
Title : Judicial Analysis Conditions About Inclusion Clause
Violation Standard by PT. MNC (Indovision) A Case
Study of Jakarta Provincial BPSK Decision No.:
027/A/BPSK-DKI/XI/2009

Standard clauses are not explicitly set on the legal expenses incurred due to the agreement between the Consumer Business Performer with other parties. Indovision as Executors Enterprises entered into an agreement with Bank Mandiri about administration costs each month that are charged to the Customer. Dispute Settlement Body arrived at a decision through arbitration. The verdict ruled that the lawsuit filed by Consumers cannot be accepted because of the absence of losses and the clause cannot be justified because it is against the values of justice in the Consumer Protection Law.

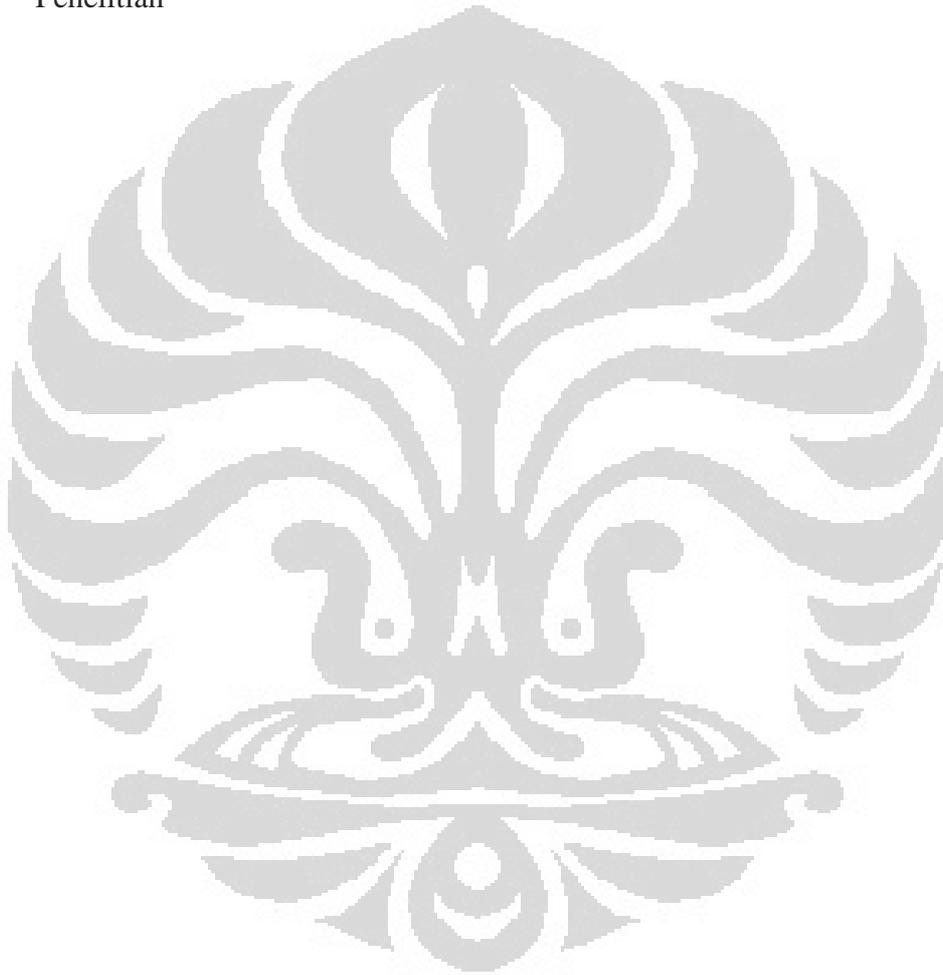
Keywords :
Consumer Protection, PT. MNC Sky Vision (Indovision), Subscription Television

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK/ <i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	ix
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4. Definisi Operasional	5
1.5. Metode Penelitian Hukum.....	6
1.6. Sistematika Penulisan	8
2. RUANG LINGKUP PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	9
2.1. Tujuan Dan Sejarah Perlindungan Konsumen	9
2.2. Asas Perlindungan Konsumen	13
2.3. Definisi Konsumen, Pelaku Usaha Serta Barang Dan Jasa	14
2.4. Hak Dan Kewajiban Konsumen.....	17
2.4.1. Hak Konsumen	17
2.4.2. Hak Dan Kewajiban, Dan Larangan Bagi Pelaku Usaha .	21
2.5. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	23
3. TINJAUAN UMUM KLAUSULA BAKU DAN PENYEDIAAN JASA TELEVISI BERLANGGANAN	28
3.1. Tinjauan Umum Klausula Baku	28
3.2. Tinjauan Umum Penyediaan Jasa Televisi Berlangganan.....	41
4. ANALISIS YURIDIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN KASUS PT. MNC SKY VISION.....	50
4.1. Profil Indovision	50
4.2. Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Televisi Berlangganan.....	51
4.3. Analisis Kasus Antara Konsumen Melawan PT.MNC.....	53
4.3.1. Kasus Posisi	53
4.3.2. Analisis Kasus	56
5. PENUTUP	66
5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran	67
DAFTAR REFERENSI	68

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi DKI Jakarta No.: 027/A/BPSK-DKI/XI/2009
- B. Surat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) No.: 018/R/BPSK-DKI/V/2010, tanggal 03 Mei 2010 perihal Surat Ijin Penelitian



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kenyataan yang terjadi sampai pada saat ini krisis ekonomi masih melanda banyak negara, dan negara-negara yang terkena dampak tidak hanya negara-negara berkembang seperti Indonesia tetapi juga negara-negara maju. Melihat situasi demikian banyak negara-negara eksportir menginginkan Indonesia sebagai salah satu tempat pemasaran barang-barang hasil produksinya, baik berupa produk barang maupun jasa. Dengan demikian maka pengawasan terhadap barang dan jasa tersebut mendapat perhatian khusus dan perlu diatur dalam suatu undang-undang tersendiri.

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) Pasal 33 ayat (4) menyebutkan bahwa:

“Perekonomian nasional diselenggarakan berdasarkan atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.”¹

Hal ini dapat diartikan bahwa demokrasi ekonomi memberikan kesempatan kepada setiap orang untuk dapat memenuhi kebutuhan ekonomi melalui suatu usaha yang bebas selama tidak bertentangan dengan undang-undang yang ada. Dalam rangka membangun demokrasi ekonomi tersebut, maka perlu dibuat ketentuan-ketentuan yang mengatur agar tujuan demokrasi tersebut terlaksana melalui sistem pelaksanaan yang baik.

¹ Indonesia, *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*, Pasal 33 ayat (4).

Salah satu cara untuk mewujudkan demokrasi ekonomi adalah dengan melakukan suatu kegiatan usaha melalui penjualan suatu jasa. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 5 menyebutkan jasa adalah: “*Setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.*”² Jasa yang dapat ditawarkan berupa suatu pelayanan yang diberikan melalui adanya suatu perjanjian atau tanpa adanya suatu perjanjian terlebih dahulu. Jasa yang lahir dari suatu perjanjian wajib ditaati oleh para pihak, dan kepada pihak yang tidak mentaati perjanjian tersebut harus menerima konsekuensi yang ada/telah diatur dalam suatu perjanjian ataupun undang-undang yang mengatur hal tersebut. Kepada pihak yang telah memenuhi prestasinya maka berhak untuk menuntut hak-haknya sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam suatu perjanjian selama tidak melanggar ketentuan undang-undang yang telah mengaturnya. Hal lain yang mendasari dibentuknya undang-undang mengenai perlindungan konsumen tersebut adalah karena banyaknya pengalaman buruk yang dialami konsumen dalam hal rendahnya standar kualitas suatu jasa yang diberikan oleh pelaku usaha. Pengalaman buruk yang sering terjadi adalah kurangnya informasi yang diberikan kepada konsumen oleh pelaku usaha mengenai harga suatu jasa yang dijual. Kenaikan atas harga jasa yang dilakukan pelaku usaha tanpa memberitahukan atau adanya kesepakatan terlebih dahulu dengan konsumen. Sebuah kasus pelanggaran adalah adanya gugatan oleh seorang konsumen pemakai jasa siaran televisi milik PT. MNC Sky Vision (Indovision). Konsumen menyatakan bahwa Indovision telah secara sepihak menambahkan biaya administrasi bank sebesar lima ribu rupiah setiap bulan dari penagihan langganan kepada setiap pemakai jasa.

Dalam hal ini konsumen merasa bahwa perbuatan yang dilakukan pelaku usaha telah melanggar perjanjian yang telah disepakati antara konsumen dan pelaku usaha, karena tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah ditandatangani oleh para pemakai jasa siaran televisi dengan membuat klausula baku pada saat perjanjian telah disepakati. Gugatan tersebut diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK adalah badan yang diberikan kewenangan

² Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*. Pasal 1 angka 5.

untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Adapun pasal yang dilanggar berdasarkan gugatan yang diajukan konsumen adalah berdasarkan ketentuan Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1338, yang berbunyi "*tiap-tiap persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.*"³ Konsumen sebagai penggugat merasa penambahan biaya administrasi yang dilakukan oleh Indovision dengan itikad tidak baik. Salah satu hak konsumen yang dijamin oleh Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa. Hak ini memungkinkan konsumen untuk memperoleh barang atau jasa yang terjamin keamanannya. Konsumen akan menikmati perlindungan tersebut kalau barang atau jasa yang beredar di pasar kemudian dapat mereka konsumsi sesuai dengan peraturan yang berlaku atau seharusnya berlaku. Pada dasarnya setiap orang berhak untuk melakukan suatu kegiatan usaha yang dapat memberikan keuntungan dari segi ekonomi. Dalam melakukan kegiatan usaha ini, dimana setiap orang diberikan hak, maka terhadap kegiatan usaha tersebut harus diimbangi dengan kewajiban dan tanggung jawab yang melekat baik kepada pelaku usaha, konsumen, maupun pihak-pihak terkait lainnya. Ketentuan yang mengatur mengenai pelaku usaha, konsumen, pihak-pihak terkait dan segala hal tentang perlindungan dalam kegiatan usaha diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Adapun ketentuan tersebut dibuat untuk mengatur seluruh sistem baik awal pelaksanaan sampai dengan konsekuensi-konsekuensi yang timbul. Selain dari hal-hal tersebut di atas undang-undang ini juga mengatur mengenai subjek dan objek hukum.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah ini dalam beberapa rumusan, yaitu sebagai berikut:

³ Indonesia, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, Pasal 1338.

1. Apakah pesan pendek (Short Message Send) dari Indovision yang menyatakan adanya penetapan biaya administrasi adalah merupakan klausula baku berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen?
2. Apakah putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam perkara antara Konsumen melawan PT. MNC (INDOVISION) sudah tepat?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Beberapa tujuan dan manfaat penelitian ini adalah untuk mengetahui alasan diberlakukan peraturan perundang-undangan Perlindungan Konsumen, dan adanya jaminan kepastian hukum terhadap Perlindungan Konsumen. Adapun yang menjadi tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui permasalahan hukum apa yang timbul atas penafsiran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui apakah putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam perkara antara Konsumen melawan PT. MNC (INDOVISION) terkait dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah tepat.

Secara teoritis manfaat dari penelitian ini adalah sebagai pengemban wacana ilmu hukum, khususnya mengenai hukum perlindungan konsumen. Manfaat lain dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberi kontribusi kepada:

1. Penulis, ahli hukum, praktisi, Pemerintah, para siswa yang sedang mempelajari ilmu hukum, seluruh konsumen dan para pelaku usaha untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang masalah yang dikaji terkait dengan implementasi undang-undang perlindungan konsumen dengan penyedia jasa televisi berlangganan.
2. Pelaku Usaha dalam memahami dan mengerti tentang pelayanan yang sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Memberikan gambaran bagi para konsumen mengenai makna dari suatu perjanjian dan betapa pentingnya mempertahankan hak-hak konsumen terhadap jasa televisi berlangganan.

1.4. Definisi Operasional

Secara ilmiah definisi operasional digunakan menjadi dasar dalam pengumpulan data sehingga tidak terjadi bias terhadap data apa yang diambil.⁴ Dalam pemakaian praktis, definisi operasional dapat berperan menjadi penghilang bias dalam mengartikan suatu ide/maksud yang biasanya dalam bentuk tertulis.⁵ Dapat dilihat beberapa istilah yang digunakan dalam UUPK yaitu :

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. 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 diperdagangkan.
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
4. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

⁴<http://staff.ui.ac.id/internal/132161161/material/Seri3DefinisidariDefinisiOperasional.pdf>

⁵ *Ibid.*

5. 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.
6. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

1.5. Metode Penelitian Hukum

Metodologi berasal dari kata metode yang berarti “jalan ke”, yang demikian dapat menurut kebiasaan metode dirumuskan dengan kemungkinan adalah cara tertentu untuk melaksanakan suatu prosedur.⁶ Adapun tipologi penelitian dari sudut sifatnya merupakan penelitian hukum normatif⁷ yang ditujukan untuk menggambarkan suatu masalah dalam substansi hukum terkait dengan adanya Putusan Badan Penyelesaian Sengketa. Menurut bentuknya penelitian ini adalah penelitian diagnostik⁸ yaitu ditujukan untuk mengetahui penyebab adanya Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Menurut tujuannya adalah penelitian *fact finding*⁹ yaitu ditujukan untuk menemukan fakta mengenai ada atau tidaknya ketentuan yang telah mengatur mengenai kasus penambahan beban biaya administrasi bank yang dilakukan PT. MNC. Penelitian

⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, cet. 3 (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 2006), hlm. 43.

⁷ Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok, tertentu, atau untuk menentukan frekuensi suatu gejala. Soerjono Soekanto. *Ibid*, hal. 46.

⁸ Penelitian diagnostik adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui sebab-sebab timbulnya suatu gejala. *Ibid*.

⁹ Penelitian *fact finding* bertujuan untuk menemukan fakta tentang suatu gejala yang diteliti. *Ibid*, hal. 48.

ini diterapkan berdasarkan penelitian yang berfokus kepada masalah¹⁰, yaitu mengkaji permasalahan mengenai substansi hukum dengan mengkaitkan teori kepastian hukum dan teori jenjang norma. Menurut ilmu yang dipergunakan adalah penelitian mono disipliner¹¹ yaitu hanya mengkaji permasalahan yang ada dengan disiplin ilmu hukum.

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari kepustakaan.¹² Seluruh data-data di dapat dari pengumpulan atau penelusuran data yang dilakukan melalui data tertulis. Sehingga dalam teknik pengumpulan data studi dokumen, melalui mengumpulkan data, mempelajari literatur-literatur, buku-buku, tulisan-tulisan dari para ahli yang berkaitan dengan objek penelitian, yang berhubungan dengan Perlindungan Konsumen.

Bahan hukum Primer yang digunakan yaitu Undang-Undang Dasar 1945, Peraturan Perundang-undangan seperti Undang-Undang mengenai Perlindungan Konsumen, Kitab Hukum Perdata, yurisprudensi. Bahan Hukum sekunder yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum, artikel ilmiah, skripsi, tesis, makalah, rancangan undang-undang, laporan penelitian, buku dan lain-lain. Bahan hukum sekunder yang dipakai adalah buku-buku yang terkait dengan Hukum Perlindungan Konsumen, artikel-artikel dari Koran, berita-berita dari internet, Koran, majalah tentang dunia ekonomi. Adapun bahan Hukum Tertier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus, ensiklopedia, penerbitan pemerintah.¹³

¹⁰ Suatu penelitian yang menghubungkan penelitian murni dengan penelitian terapan. Dalam penelitian ini permasalahan yang diteliti berdasarkan pada teori atau dilihat kaitannya antara teori dengan praktik. Penelitian ini disebut juga dengan *problema focused research*.

¹¹ Disebut penelitian mono disipliner apabila pemilihan metode penelitian didasarkan pada satu disiplin ilmu. Sri Mamudji *et al.*, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum* (Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005), hal. 28.

¹² Sri Mamudji *et al.*, *Ibid*, hal. 28.

¹³ Soerjono Sukanto dan Sri Mamudji, *Op.cit.*, hal 12-13.

Data yang diperoleh dari penelitian melalui studi dokumen atau bahan pustaka tersebut, selanjutnya dianalisis dengan pendekatan kualitatif, Namun apabila diperlukan, penulis juga akan menggunakan alat pengumpul data lain selain studi dokumen, yakni wawancara dengan narasumber.¹⁴ Hal ini dilakukan untuk menarik asas-asas hukum. Analisa yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif merupakan pelaksanaan analisis data secara mendalam, komprehensif dan holistik untuk memperoleh kesimpulan terhadap masalah yang diteliti.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terbagi atas lima (5) bab yang terdiri dari Bab 1 mengenai Pendahuluan yang memuat tentang Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Definisi Operasional, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

Bab 2 akan memuat kajian tinjauan umum Hukum Perlindungan Konsumen.

Bab 3 akan membahas Klausula Baku dan Perjanjian berdasarkan Asas Kebebasan Berkontrak serta batasan Klausula Baku dan Perjanjian berdasarkan Asas Kebebasan Berkontrak

Bab 4 akan membahas analisis Yuridis berdasarkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa terhadap kasus PT. MNC Sky Vision (Indovision) dengan Konsumen.

Bab 5 merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran yang diberikan penulis.

¹⁴ *Ibid.*, hal. 22.

BAB 2

RUANG LINGKUP PERLINDUNGAN KONSUMEN

2.1. Tujuan dan sejarah Perlindungan Konsumen

Secara eksplisit hak-hak konsumen memang belum diatur dalam Konstitusi, namun terdapat dalam beberapa pasal dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang dapat mengakomodir hak-hak konsumen, yaitu :

Pasal 28 H ayat (1):

Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan;

Pasal 34 ayat (3):

Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak;

Berdasarkan hal-hal di atas dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga merupakan penjabaran lebih detil dari hak asasi manusia. Lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah wujud tanggung jawab pemerintah dalam menciptakan sistem perlindungan konsumen, sehingga ada kepastian hukum baik bagi pelaku usaha agar tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab, maupun bagi konsumen, yang merupakan pengakuan harkat dan martabatnya. Sebelum membahas lebih jauh perlindungan konsumen ini, maka terlebih dahulu akan dibahas mengenai sejarah perlindungan konsumen.

Dalam perkembangan baru dalam masyarakat dewasa ini, khususnya di negara-negara maju, adanya peningkatan perhatian terhadap masalah perlindungan konsumen yang sejalan dengan meningkatnya perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia. Praktek monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan “posisi” konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha (dalam arti yang seluas-luasnya). Oleh

karena itu pihak konsumen yang dipandang lebih lemah hukum perlu mendapat perlindungan lebih besar di banding masa-masa yang lalu.

Konsumen menjadi subyek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha. Melalui kiat-kiat tertentu pelaku usaha melakukan promosi, cara penjualan serta cara penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Sehubungan dengan hal-hal di atas, Gunawan Wijaya dalam buku Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan sebagai berikut : "Salah satu faktor yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran akan haknya masih sangat rendah".¹⁵ Kelemahan konsumen tersebut memerlukan suatu ketentuan untuk mewujudkan kepastian hukum tentang perlindungan konsumen dilakukan dengan maksud sebagai berikut:¹⁶

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum ;
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya ;
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa ;
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan ;
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain;

Sehubungan dengan kepastian hukum perlindungan konsumen di berbagai negara, khususnya di negara-negara maju dan di dunia internasional telah dilakukan pembaharuan-pembaharuan hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab produsen (*product liability*), terutama dalam rangka mempermudah pemberian kompensasi bagi konsumen yang menderita kerugian akibat produk yang diedarkan di masyarakat. Secara khusus yang dimaksud dengan *product liability* adalah tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan hukum yang

¹⁵ Gunawan Wijaya – Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, Cet.1 Tahun 2000, hal.12).

¹⁶ Sofyan Lubis, SH. Quo Vadis Perlindungan Konsumen, http://www.kantorhukum-lhs.com/details_artikel_hukum.php?id=35

menghasilkan suatu produk, dan/atau pihak yang menjual produk tersebut dan/atau pihak yang mendistribusikan produk tersebut, termasuk juga disini pihak yang terlibat dalam rangkaian komersial tentang persiapan atau penyebaran dari suatu produk, para agen dan pekerja dari badan-badan usaha di atas. Mengingat bahwa upaya-upaya perlindungan konsumen adalah lebih dimaksudkan untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan/atau sekaligus dimaksudkan dapat mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Berdasarkan latar belakang di atas tersebut maka diperlukannya suatu ketentuan yang mengatur untuk mewujudkan adanya kepastian hukum. Berdasarkan asas kepastian hukum inilah maka lahirlah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen.

Dalam UUPK Pasal 1 ayat (1) menentukan bahwa yang dimaksud perlindungan terhadap konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen. Adapun tujuan-tujuan tersebut diatur lebih lengkap dalam UUPK Pasal 3 adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Perkembangan perlindungan konsumen di Indonesia mulai dirasakan oleh masyarakat pada 20 tahun yang lalu. Melalui berdirinya suatu lembaga yang menangani konsumen dan merupakan lembaga swadaya masyarakat (*nongovernmental organization*) bernama Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).¹⁷ Pada bulan Februari tahun 1988 di Semarang berdiri sebuah lembaga dan pembina konsumen yang kemudian bergabung dengan *Consumer International* pada tahun 1990. Selain itu juga untuk pertama kalinya di Bandung, berdiri sebuah Lembaga Konsumen yang bernama Yayasan Lembaga Bina Konsumen Indonesia (YLBKI).¹⁸

Awal berdirinya YLKI ini pada mulanya tidak bertujuan untuk berkonfrontasi dengan produsen (pelaku usaha) atau pemerintah, namun hanya sebatas memiliki tujuan untuk mempromosikan produk-produk buatan dalam negeri. Selain itu YLKI sendiri juga bertujuan untuk melindungi konsumen, menjaga martabat produsen dan membantu Pemerintah. Pengaruh positif dengan berdirinya YLKI ini, adalah dengan dibawanya rancangan undang-undang perlindungan konsumen ke Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) Republik Indonesia. Kemudian dengan adanya rancangan undang-undang Perlindungan Konsumen ini, lalu disahkan menjadi sebuah undang-undang. Dengan memiliki tujuan-tujuan dasar dengan dibentuknya YLKI ini, juga membantu kesadaran atas hak-hak konsumen, melakukan penelitian, pengujian produk, menerima aduan dan advokasi melalui jalur pengadilan.¹⁹

Perkembangan Perlindungan Konsumen tidak lepas dari sejarah gerakan perlindungan konsumen itu sendiri. Sebelum meneliti lebih jauh tentang perlindungan konsumen, ada baiknya diketahui sejarah perlindungan konsumen itu sendiri. Sejarah perlindungan konsumen bisa dibagi ke dalam empat tahap:

1. Pada tahun 1881 sampai dengan 1914.

Dalam kurun waktu ini titik munculnya kesadaran masyarakat untuk melakukan gerakan perlindungan konsumen. Hal yang menjadi pemicu awalnya adalah dengan lahirnya sebuah novel karya Upton Sinclair yang

¹⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2000, hal 40.

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ *Ibid.*

menceritakan cara kerja pengolahan daging di Amerika Serikat yang tidak memenuhi syarat kesehatan.

2. Pada tahun 1920 sampai dengan 1940.

Pada waktu itu munculnya sebuah buku berjudul *your money's worth* karya Chase dan Schlink yang menggugah konsumen atas hak mereka dalam jual beli.

3. Pada tahun 1950 sampai dengan 1960.

Pada masa ini muncul keinginan untuk mempersatukan gerakan konsumen dalam lingkup International. Pertama kalinya di prakarsai oleh konsumen dari Amerika, Inggris, Belanda, Australia dan Belgia. Pada tanggal 1 April 1960 berdirilah International Organization of Consumer Union. Semula organisasi ini berpusat di Den Haag, Belanda, lalu berpindah ke London, Inggris pada tahun 1993. Dua tahun kemudian organisasi ini berganti nama menjadi Consumer International.

4. Pada Tahap pasca tahun 1965.

Pada masa ini merupakan masa pasca pematapan gerakan perlindungan konsumen, baik di tingkat Regional maupun International. Sampai dengan saat ini telah dibentuk lima kantor Regional, yaitu Amerika Latin dan Caribea yang berpusat di Chile, Asia Pasific berpusat di Malaysia, Afrika berpusat di Zimbabwe, Eropa Timur dan Eropa Tengah berpusat di London.

2.2. Asas Perlindungan Konsumen

Berdasarkan asas-asas yang dianut dalam hukum perlindungan konsumen sebagaimana disebutkan dalam UUPK Pasal 2 adalah:²⁰

1. Asas Manfaat

Asas ini mengandung makna bahwa penerapan UUPK harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak, konsumen dan pelaku

²⁰ Wibowo Tunardy, <http://www.tunardy.com/asas-dan-tujuan-hukum-perlindungan-konsumen/> On February 16, 2009, in *Perlindungan Konsumen*, di akses pada tanggal 18 Mei 2010.

usaha. Sehingga tidak ada satu pihak yang kedudukannya lebih tinggi dibanding pihak lainnya. Kedua belah pihak harus memperoleh hak-haknya.

2. Asas Keadilan

Penerapan asas ini dapat dilihat pada Pasal 4 – 7 yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Diharapkan melalui asas ini konsumen dan pelaku usaha dapat memperoleh haknya dan menunaikan kewajibannya secara seimbang.

3. Asas Keseimbangan

Melalui penerapan asas ini, diharapkan kepentingan konsumen, pelaku usaha serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang, tidak ada pihak yang lebih dilindungi.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Diharapkan penerapan UUPK akan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas Kepastian Hukum

Dimaksudkan agar baik konsumen dan pelaku usaha mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

2.3. Definisi Konsumen, Pelaku Usaha Serta Barang dan Jasa

Pengertian konsumen, berasal dari kata *Consumer* yang diambil dari bahasa Inggris atau *Consument* yang diambil dari bahasa Belanda.²¹ Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan konsumen (UUPK) Pasal 1 angka 1 mendefinisikan: “*Perlindungan Konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.*”

²¹ A. Z. nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen suatu Pengantar*, Jakarta: Daya Widya, hal 20.

Maka dengan adanya ketentuan tersebut masyarakat selaku konsumen sangat membutuhkan perlindungan hukum dari segala bentuk usaha yang dapat merugikan.

Sebelum dikeluarkannya UUPK ini, sedikit sekali yang memberikan pengertian normatif mengenai konsumen.²² Dalam TAP MPR NO. 2/MPR/1993 disebutkan bahwa kata konsumen adalah sebutan dalam rangka membicarakan sasaran dalam bidang perdagangan. Tidak adanya penjelasan mengenai pengertian dari kata konsumen itu sendiri. Pengertian konsumen di beberapa negara di dunia adalah:

- a. Menurut pakar konsumen dari Negeri Belanda yaitu Hondius, menyimpulkan bahwa konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa.²³ Dalam hal ini Hondius ingin membedakan antara konsumen pemakai terakhir dan konsumen bukan pemakai terakhir. Dapat disimpulkan bahwa adanya pengertian konsumen secara luas dan konsumen secara arti sempit.
- b. Di India menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang (pembeli) atas barang yang disepakati, menyangkut harga dan cara pembayarannya tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersil.²⁴ Di dalam pengertian ini objek dari pembelian tidak termasuk dalam bidang jasa dan hanya dalam bidang yang nyata seperti barang yang dapat dilihat.
- c. Berbeda dengan Republik China (RRC), bidang jasa ini dimasukkan ke dalam pengertian konsumen. Pengertian konsumen di RRC lebih luas bidangnya daripada di India.
- d. Di Australia pengertian konsumen adalah seseorang yang memperoleh barang atau jasa tertentu dengan persyaratan harganya tidak boleh melebihi lima belas ribu (15.000) Dollar Australia.²⁵ Disini semua

²² Shidarta, *op cit* hal 2.

²³ Nieuwe Burgerlijke Wetboek (BW baru Belanda), lihat Mr. M van Delft-Baas en Hondius (red), *jaarnoek Konsumentrecht 1991*, Kluwer-Deventer, 1991, hal 2 dan 28.

²⁴ India Consumer Protection Act (Act No. 68 of 1986), Pasal 2d (i) dan (ii).

²⁵ Commonwealth of Australia, Trade Practices Act, 1974/1977, Pasal aB ayat (1) a.

dikatakan konsumen, asal barang yang dibeli itu harganya tidak boleh melebihi batas yang telah ditentukan tanpa melihat tujuan dari pembelian barang itu.

e. Di Perancis pengertian konsumen didasarkan pada yurisprudensi yang berkembang.²⁶ Konsumen diartikan sebagai *“the person who obtain good or services for personal or family purpose.”* Berdasarkan hal ini maka pengertian konsumen tersebut dapat dibedakan menjadi 2 unsur yaitu:

1. Konsumen hanya orang;
2. Barang dan jasa atau keperluan pribadi atau keluarganya.

Perlindungan Konsumen diselenggarakan sebagai suatu usaha bersama berdasarkan 5 asas yang relevan dalam pembangunan nasional seperti yang telah diatur dalam UUPK Pasal 2 yaitu: *“Asas manfaat, Asas keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”*

Dalam kegiatan usaha jual beli barang ataupun jasa, konsumen akan selalu berhadapan dengan pelaku usaha. Definisi Pelaku Usaha dalam UUPK Pasal 1 angka 3 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Definisi Barang dalam UUPK Pasal 1 angka 4 menyebutkan:

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

²⁶ www.wikipedia.com. Diakses pada tanggal 4 April 2010.

Definisi Jasa dalam UUPK adalah “*setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.*”

2.4. Hak dan Kewajiban Konsumen

2.4.1. Hak Konsumen

Di dalam kehidupan masyarakat sangat banyak hak-hak konsumen sadar atau tidak sadar sering terabaikan atau dilanggar oleh para pelaku usaha, baik dalam sektor perbankan/di lembaga pembiayaan, jasa telekomunikasi dan transportasi, maupun dalam penawaran produk barang dan jasa pada umumnya melalui praktek-praktek iklan yang menyesatkan. Berdasarkan UUPK Pasal 4 mengenai Hak dan Kewajiban Konsumen adalah sebagai berikut:

Hak yang dimiliki konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

Hak ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen, dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.²⁷

- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

Hak ini dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini konsumen berhak untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih kualitas dan kuantitas jenis produk yang dipilihnya.²⁸

²⁷ Ahmadi miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004, hal. 41.

²⁸ *Ibid.*

Kebutuhan dapat didefinisikan sebagai suatu kesenjangan dan pertentangan yang dialami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri. Apabila konsumen kepenuhannya tidak terpenuhi, ia akan menunjukkan perilaku kecewa. Sebaliknya jika kebutuhannya terpenuhi, konsumen akan memperlihatkan perilaku yang gembira sebagai manifestasi rasa puasnya.²⁹

- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

Hak atas informasi ini sangat penting karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat produk yang tidak memadai. Hak atas informasi yang benar dimaksudkan agar konsumen mempunyai gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut konsumen dapat memilih produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dengan penggunaan produk.³⁰ Informasi yang merupakan hak konsumen tersebut diantaranya adalah mengenai manfaat penggunaan produk, tanggal kadaluarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut.³¹ Informasi tersebut dapat disampaikan baik secara lisan maupun tertulis baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada kemasan produk maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan produsen baik media cetak maupun elektronik.³²

- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

²⁹ A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen*, Cet. 1, (Bandung : Eresco, 1998), hal. 6.

³⁰ *Ibid.*

³¹ *Ibid.*

³² *Ibid.*

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian.³³

Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai atau berupa pengaduan atas adanya kerugian diakui akibat penggunaan suatu produk atau yang berupa pernyataan/pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kebijakan konsumen.³⁴

Hak ini dapat disampaikan secara perorangan baik secara kolektif baik yang disampaikan langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu misalnya melalui YLKI.³⁵

- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

Hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk dengan melalui jalur hukum.³⁶

- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh kemampuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.³⁷

- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

³³ *Ibid.*

³⁴ *Ibid.*

³⁵ *Ibid.*

³⁶ *Ibid*, hal. 46.

³⁷ *Ibid*, hal. 44.

Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, dan status sosial lainnya.³⁸

- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.³⁹ Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah memberikan konsumen baik yang berupa kerugian materi maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat bahkan kematian) konsumen. Untuk merealisasikan hal ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai di luar pengadilan maupun diselesaikan melalui pengadilan.

- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Menurut pendapat mantan Presiden Amerika, John F. Kennedy yang pernah mengemukakan empat hak dasar konsumen adalah:

1. *the right to safe products;*
2. *the right to be informed about products;*
3. *the right to definite choices in selecting products;*
4. *the right to be heard regarding consumer interests.*⁴⁰

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 5 menyebutkan kewajiban konsumen adalah :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

³⁸ *Ibid.*

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, 2000, cet. ketiga, hal 27.

- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2.4.2. Hak dan Kewajiban, dan Larangan bagi Pelaku Usaha

Hak Pelaku Usaha dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Pasal 6 menyebutkan bahwa:⁴¹

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

Selanjutnya kewajiban pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menyebutkan bahwa:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

⁴¹ Indonesia (c), *Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 tahun 1999, LNRI Tahun 1999 Nomor 42, TLNRI Nomor 3821, Ps. 6.

- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Sementara itu juga diaturnya mengenai larangan bagi pelaku usaha dalam Undang-undang perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau 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 yang 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 kemanjuran 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 dalam 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 keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat;
 - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
 3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
 4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Selain ketentuan-ketentuan di atas ini, diatur pula dalam UUPK pasal-pasal lainnya yang mengatur tentang larangan bagi pelaku usaha diantaranya Pasal 9 sampai dengan Pasal 17.

2.5. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Hubungan konsumen dengan pelaku usaha tidak selalu berjalan dengan baik. Seringkali terjadi sengketa baik pelaku usaha yang dirugikan ataupun

konsumen yang dirugikan. Tapi pada kenyataannya seringkali pihak konsumen yang dirugikan. Hal ini dimungkinkan ketidaktahuan konsumen akan hak-haknya, dan bagi konsumen yang telah sadar bahwa haknya dilanggar maka banyak pihak konsumen yang akan menuntut pihak pelaku usaha. Dampak yang timbul atas pelanggaran-pelanggaran tersebut sudah tentu membutuhkan perlindungan hukum. Perlindungan hukum dapat dilaksanakan karena adanya kepastian hukum yang telah mengatur. Agar kepastian hukum dapat berjalan untuk melindungi konsumen, maka diperlukannya upaya hukum. Upaya hukum tersebut dapat dilakukan dengan dua cara yaitu melalui:

1. Penyelesaian Sengketa di Pengadilan Umum, hal ini diatur dalam UUPK Pasal 48 yang menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45. UUPK Pasal 45 menyebutkan bahwa:
 1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum;
 2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa;
 3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang;
 4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Selanjutnya dalam UUPK Pasal 46 menyebutkan para pihak yang dapat mengajukan gugatan ke badan peradilan umum mengenai sengketa konsumen, yaitu:

1. Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
2. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada pengadilan umum;
 3. Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Beberapa prinsip yang dapat dipakai dalam proses penyelesaian sengketa di Pengadilan Umum yaitu:

1. *Small Claim*.

Merupakan gugatan yang diajukan oleh konsumen yang dilihat secara ekonomis nilai gugatannya sangat kecil. Alasan mengapa *Small Claim* ini dapat digunakan dalam perkara konsumen:

1. Kepentingan dari pihak penggugat (konsumen) tidak dapat diukur semata-mata dari nilai uang kerugiannya.
2. Keyakinan bahwa pintu keadilan, seharusnya terbuka bagi siapa saja, termasuk para konsumen kecil dan miskin.
3. Untuk menjaga integritas badan-badan peradilan.⁴²

⁴² Shidarta, *Loc. Cit.*, hal. 53.

2. *Class Action* atau *Class Representative* atau lazim disebut gugatan kelompok, adalah pranata hukum yang berasal dari sistem *Common Law*.⁴³ Syarat wajib yang harus dipenuhi dalam *Class Action* yang sudah ditetapkan dalam *United State Federal Rule of Civil Prcedure, Section 23*, yaitu:

1. *Numerosity*, maksudnya adalah jumlah penggugat harus cukup banyak. Jika diajukan secara sendiri-sendiri maka tidak lagi mencerminkan proses beracara yang efisien.
2. *Communality*, artinya adanya kesamaan soal hukum (*quesition of Law*) dan fakta (*question of fact*) antara pihak yang diwakili (class member) dan pihak yang mewakilinya (*class representative*).
3. *Typicality* adalah adanya kesamaan jenis tuntutan hukum dan dasar pembelaan yang digunakan antara *class member* dan *class representative*.
4. *Adequacy of Representation* adalah kelayakan *class representative* dalam mewakili kepentingan *class member*, ukuran kelayakan ini diserahkan kepada kelayakan hakim.⁴⁴

Mengenai class action sendiri sudah diatur dalam Pasal 46 ayat (1) huruf b yang menyatakan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, yang mana harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu buktinya adalah bukti transaksi.

2. Penyelesaian di Luar Pengadilan (*Non-Litigasi*). Dalam UUPK Pasal 47 menyebutkan bahwa Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

⁴³ *Ibid.* hal. 54.

⁴⁴ *Ibid.*

Selanjutnya dalam UUPK Pasal 49 menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa diluar pengadilan ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yaitu badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di luar pengadilan.

Adapun fungsi BPSK menurut UUPK Pasal 49 ayat (1) jo. Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor. 350/MPP/Kep/12/2001, yaitu:

1. Konsiliasi, cara ini ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, sedangkan Majelis BPSK bersifat pasif dan bertugas hanya sebagai perantara antara para pihak yang bersengketa.
2. Arbitrase, hal ini diatur dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Umum Pasal 1 angka 8. Adapun hal yang disebutkan adalah cara penyelesaian sengketa di luar badan peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian Arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Dalam hal ini para pihak mempunyai hak untuk memutuskan perkara mengenai sengketa tertentu. Lembaga ini juga bisa memberikan pendapat yang mempunyai hubungan hukum dalam hal belum timbulnya sengketa .
3. Mediasi, dalam hal ini BPSK bersikap aktif sebagai perantara dan penasihat, jadi prosesnya dimulai dimana pihak ketiga (*a third party*), suatu pihak yang netral (*a natural outsider*) terhadap sengketa, mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang disepakati. Sesuai dengan batasan tersebut Mediator berada di tengah-tengah dan tidak memihak salah satu pihak yang bersengketa. Mediasi sifatnya tidak wajib tetapi hanya dapat terjadi jika kedua belah pihak secara sukarela berpartisipasi.

BAB 3

TINJAUAN UMUM KLAUSULA BAKU DAN PENYEDIAAN JASA TELEVISI BERLANGGANAN

3.1. Tinjauan Umum Klausula Baku

3.1.1. Definisi Klausula Baku

Konsumen sering kali berada pada posisi lemah. Lemah dalam hal ini artinya konsumen yang telah dirugikan oleh pelaku usaha sering tidak dapat menuntut haknya, karena ketidaktahuan konsumen untuk mempertahankan haknya dalam menuntut kerugian yang di derita konsumen. Hal ini dapat terjadi karena ketidakpahaman konsumen akan aturan dan peraturan bahkan undang-undang yang memberikan perlindungan terhadap konsumen.

Perlindungan yang diberikan kepada konsumenpun diatur secara khusus oleh Pemerintah dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pengaturan tersebut diatur dalam Pasal 18 yang mengatur tentang klausula baku. Sebelum dijelaskannya mengenai aturan klausula baku, maka perlu diketahui pengertian tentang klausula baku.

Dalam kepustakaan barat klausula baku dikenal dengan perjanjian adhesi, yang mempunyai pengertian bahwa:

”suatu perjanjian yang telah dibakukan, yang diberikan kepada konsumen barang dan jasa berdasarkan prinsip “take it or leave it”, dengan tidak memberi kesempatan yang sesungguhnya kepada konsumen untuk melakukan penawaran dan dalam keadaan sedemikian rupa sehingga konsumen tidak dapat memperoleh produk atau jasa yang diinginkan, kecuali dengan menyetujui perjanjian baku.”⁴⁵

⁴⁵ H.C. Black, Black’s Law Dictionary, 5th edition. (St. Paul, Minnesota: West Publishing, 1983), p.19.

Menurut Hondius perjanjian baku adalah konsep janji-janji tertulis yang disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan ke dalam sejumlah tak terbatas perjanjian yang sifatnya tertentu dan dituangkan dalam bentuk formulir.⁴⁶ Berdasarkan UUPK, 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.”⁴⁷

Pendapat yang hampir sama dengan menurut Prof. Dr. Mariam Darus Badruzaman, S.H., bahwa perjanjian yang isinya dibakukan dituangkan dalam bentuk formulir.⁴⁸ Berbeda pendapat dengan Prof. Sutan Remy Sjahdeini, yang mengatakan bahwa perjanjian baku adalah perjanjian yang seluruh klausulanya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak lain yang dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.⁴⁹ Dalam hal ini hanya beberapa hal yang belum dibakukan, seperti yang menyangkut jenis, jumlah, warna, tempat, waktu, dan beberapa hal lainnya yang spesifik dari objek yang diperjanjikan.⁵⁰

Dari definisi tersebut terlihat adanya batasan bahwa pengaturan klausula baku hanya terbatas untuk dokumen atau berbentuk tertulis atau perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen saja. Dimana kedudukan pihak pelaku usaha berada dalam posisi yang menguntungkan dan isinya telah ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Sementara kedudukan konsumen terlihat sangat lemah dan hanya memiliki dua pilihan yaitu:

⁴⁶ <http://yudishtira.wordpress.com/2010/03/17/sejauhmana-kita-memahami-klausula-baku/>, diakses pada tanggal 10 April 2010.

⁴⁷ Indonesia, *Loc. Cit*, Ps. 1 angka 10

⁴⁸ Badruzaman (b), *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya* (Kumpulan Karangan), (Bandung Alumni, 1981), hal. 49.

⁴⁹ Sutan Remy Sjahdeini, “*Kebebasan berkontrak dan perlindungan yang seimbang bagi para pihak dalam perjanjian kredit bank di Indonesia*,” (Disertasi Doktor Universitas Indonesia, Jakarta, 1993), hal. 122.

⁵⁰ *Ibid.*

1. Apabila konsumen membutuhkan produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepadanya, maka sejumlah perjanjian dengan syarat-syarat baku yang disodorkan oleh pelaku usaha (*take it*);
2. Apabila konsumen tidak menyetujui syarat-syarat baku yang ditawarkan tersebut maka jangan membuat perjanjian dengan pelaku usaha yang bersangkutan (*leave it*).⁵¹

Sedangkan menurut William Statsky, perjanjian adhesi adalah:

1. Bentuk yang sudah dibakukan;
2. Menyangkut barang dan jasa konsumen;
3. Penjual berada dalam kedudukan yang lebih kuat dalam tawar menawar;
4. Pembeli tidak mempunyai kesempatan nyata untuk menawar syarat-syaratnya; pemberian itu diberikan secara "*take it or leave it*".
5. Pembeli tidak mempunyai kesempatan nyata untuk mencari perjanjian yang lebih menguntungkan di tempat lain.⁵²

Dalam sistem hukum Inggris perjanjian baku disebut sebagai unfair terms in Consumer Law, yang memiliki pengertian:

*"A contracted term which hasn't been individually negotiated shall be regarded as unfair and not binding on the consumer, if cause significant imbalance in the parties contractual rights and obligation to the detriment of the consumer."*⁵³

Jelas sekali dilihat dari pengertian klausula baku ini mengandung sifat yang banyak menimbulkan kerugian terhadap konsumen. Perjanjian baku dapat dibedakan dalam beberapa jenis, antara lain:

⁵¹ Sjahdeini, *Loc. Cit.*

⁵² William Statsky, *Legal Thesaurus/Dictionary*, 2nd reprint (st.paul, Minn: West Publishing, 1986), hal. 24.

⁵³ Malcom Leder dan Peter Shears, *Consumer Law*, 4th Edition, (London, 1996), hal. 64.

1. Perjanjian baku sepihak, adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat di sini adalah pihak kreditur yang lazimnya mempunyai posisi ekonomi kuat dibandingkan pihak debitur.
2. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah, ialah perjanjian baku yang isinya ditentukan pemerintah terhadap perbuatan hukum tertentu, misalnya perjanjian yang mempunyai objek hak atas tanah.
3. Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokat. Adalah perjanjian yang konsepnya sejak semula disediakan. Untuk memenuhi permintaan anggota masyarakat yang meminta bantuan notaris atau advokat yang bersangkutan. Dalam perpustakaan Belanda jenis ini disebutkan *contract model*.⁵⁴

Dibutuhkannya ketentuan-ketentuan yang mengatur tentang klausula baku untuk melindungi konsumen dari kerugian yang timbul dari pelaku usaha. Ada dua penyebab yang mengharuskan diaturnya perjanjian baku antara lain:

1. Pelanggaran oleh kreditur atau pelaku usaha terhadap asas kebebasan berkontrak yang bertanggungjawab di dalam hukum perjanjian.
2. Mencegah agar kreditur, sebagai pihak kuat (ekonomi) tidak mengeksploitasi debitur sebagai pihak yang lemah (ekonominya).⁵⁵

3.1.2. Ketentuan Tentang Pencantuman Klausula Baku Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen

Pasal 18 ayat (1) menentukan bahwa perbuatan yang dilarang kepada pelaku usaha dalam membuat suatu klausula pada setiap pembuatan dokumen dan/atau perjanjian dalam UUPK adalah sebagai berikut:

1. Pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen;

⁵⁴<http://www.antarasumut.com/hukum-dan-kriminal/hukum/memahami-perjanjian-baku/>, diakses pada tanggal 7 Juni 2010.

⁵⁵ Badruzaman, *Op. Cit.*

2. Pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
3. Pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
4. Pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli secara angsuran;
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;
6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
7. Tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan atau lanjutan dan / atau pengubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
8. Konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;⁵⁶

Selain dari delapan hal di atas berdasarkan UUPK Pasal 18 ayat (2) dalam pencantuman Klausula Baku harus memperhatikan antara lain :

1. Penulisan harus jelas;
2. Penulisan mudah dilihat;
3. Penulisan mudah dipahami dan dimengerti;

Latar belakang diaturnya mengenai klausula baku ini antara lain juga untuk menjaga keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen, serta memberikan kepastian hukum bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban memberikan ganti rugi kepada konsumen, dan sebaliknya konsumen akan tetap dapat mengajukan tuntutan kepada pelaku usaha walaupun sesungguhnya yang

⁵⁶ Indonesia, *Op. Cit.* ps. 18 ayat (1).

telah melakukan perubahan pada barang yang diproduksi adalah pelaku usaha lain⁵⁷

Pencantuman Klausula Baku oleh Pelaku Usaha sebenarnya sah-sah saja, akan tetapi dalam pencantuman tersebut tentunya harus juga memperhatikan hak-hak konsumen, sehingga akan berimbang antara hak dan kewajiban masing-masing (Penjual dan Pembeli, Pelaku Usaha dan Konsumen), akan tetapi minimnya pemahaman dan informasi akan hal tersebut menjadikan Konsumen sering terkalahkan dan menjadi obyek yang harus mengalah.

3.1.3. Bentuk Klausula Baku.⁵⁸

1. Berdasarkan definisi tentang klausula baku dalam bentuk perjanjian

Perjanjian dalam klausula baku adalah bentuk yang merupakan suatu perjanjian konsepnya atau draftnya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh salah satu pihak; biasanya penjual atau produsen. Perjanjian ini di samping memuat aturan-aturan yang umumnya biasa tercantum dalam sesuatu perjanjian, memuat pula persyaratan-persyaratan khusus baik berkenaan dengan pelaksanaan perjanjian, menyangkut hal-hal tertentu dan/atau berakhirnya perjanjian itu. Dalam bentuk suatu perjanjian tertentu ia memang merupakan suatu perjanjian dalam bentuk formulir atau lain-lain, dengan materi (syarat-syarat) tertentu dalam perjanjian tersebut. Misalnya memuat ketentuan tentang syarat berlakunya kontrak baku, syarat-syarat berakhirnya, syarat-syarat tentang resiko tertentu, hal-hal yang tidak ditanggung atau berbagai persyaratan lain yang pada umumnya menyimpang dari ketentuan umum yang berlaku.

2. Dalam bentuk dokumen

⁵⁷ <http://andiayu.wordpress.com/2010/05/16/hak-dan-kewajiban-pelaku-usaha-terhadapkonsumen/Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen> , diakses pada tanggal 16 Mei 2010.

⁵⁸ Nasution, *Loc. Cit.* hal 99-100.

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

3.1.4. Klausula Eksonerasi dalam Kontrak Baku

Di dalam suatu kontrak baku biasanya terdapat klausula yang sangat memberatkan salah satu pihak. Terhadap klausula yang berat sebelah tersebut terdapat beberapa penggunaan istilah di antaranya Klausula Eksonerasi atau klausula Eksepsi. Klausula eksonerasi atau klausula pembebasan dari tanggung jawab (*exemption clause*) tercantum di dalam kontrak baku. Klausula Eksonerasi yang tercantum dalam kontrak baku pada umumnya terlihat pada ciri-cirinya, yaitu adanya pembatasan tanggung jawab atau kewajiban salah satu pihak (kreditur) untuk mengganti kerugian kepada debitur.

Menurut Mariam Darus Badruzaman ciri-ciri eksonerasi adalah sebagai berikut:⁵⁹

1. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh penjual (pengusaha) yang posisinya relative kuat dari pembeli;
2. Pembeli (konsumen) sama sekali tidak menentukan isi perjanjian;
3. Terdorong oleh kebutuhannya pembeli (konsumen) terpaksa menerima perjanjian tersebut;
4. Bentuknya tertulis;
5. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individual.

Dalam pustaka-pustaka hukum Inggris klausula eksonerasi disebut dengan "*exclusion clause*". Amerika menyebutnya sebagai *exculpatory clause*, *warranty disclaimer clause* dan *limitation of liability clause*. Sementara itu menurut Niewe

⁵⁹ Sri Gambir Melati Hatta, *Beli Sewa Sebagai Perjanjian Tak Bernama: Pandangan Masyarakat dan sikap Mahkamah Agung Indonesia*, (Bandung : Alumni, 2000), hal. 149-151.

Nederlandse Burgerlijke Wetboek (NDBW), dipakai istilah ketentuan onredelijk bezwarend.⁶⁰

Terkait dengan klausula baku, dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata pada pasal-pasal yang mengatur mengenai jual beli yang menjadi sumber klausula eksonerasi dalam kontrak baku yaitu pasal 1493 menyebutkan: *”kedua belah pihak, dengan persetujuan-persetujuan istimewa boleh memperluas atau mengurangi kewajiban yang ditetapkan oleh undang-undang ini dan bahkan mereka boleh mengadakan persetujuan bahwa penjual tidak wajib menanggung sesuatu apa pun”*.

Selanjutnya dalam Pasal 1494 kemudian memberikan pembatasan, yaitu bahwa *”meskipun telah diperjanjikan bahwa penjual tidak akan menanggung sesuatu apa pun, ia tetap bertanggung jawab atas akibat dari suatu perbuatan yang dilakukannya, segala persetujuan yang bertentangan dengan ini adalah batal”*. Jelas bahwa dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pun, klausula yang isinya berupa pelepasan tanggung jawab tidak boleh dibuat dan dianggap batal demi hukum.

Terdapat beberapa pendapat mengenai kedudukan perjanjian baku itu. Sluijter berpendapat:⁶¹ “perjanjian baku bukan lagi perjanjian”. Pelaku usaha sudah bertindak sebagai pembentuk undang-undang swasta (*legio particuliere wetgever*). Sebaliknya Pitlo berpendapat: “perjanjian baku itu memang melanggar undang-undang, tetapi dibutuhkan oleh masyarakat dalam praktik”. Sementara pendapat Hondius, memberi toleransi dengan alasan merupakan: “kebiasaan (*gebruik*) dalam perdagangan”. Kemudian Stein memberi jalan tengah: “tetap ada perjanjian karena fiksi adanya kemauan dan kepercayaan (*fictie van wil en vertrouwen*), karena dengan menerima, konsumen telah setuju”.

3.1.5. Klausula Baku Terkait Dengan Asas Kebebasan Berkontrak

Melihat latar belakang di atas, diperlukannya pembatasan terhadap klausula baku berdasarkan asas kebebasan berkontrak. Salah satu asas yang paling

⁶⁰ Badruzaman, *Op. Cit.*, hal. 71.

⁶¹ <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/17529/3/Chapter%20II.pdf>. diakses pada tanggal 16 April 2010.

menonjol dalam penyusunan kontrak adalah asas kebebasan berkontrak, yang merupakan asas universal dan dianut oleh hukum perjanjian di hampir seluruh negara di dunia pada saat ini. Dalam pustaka-pustaka yang berbahasa Inggris, asas ini dituangkan dengan berbagai istilah, antara lain *Freedom of Contract*, *Liberty of Contract*, atau *Party Autonomy*, di negara *common law* dikenal dengan istilah *laissez faire* yang merupakan salah satu asas yang sangat terkenal di dalam hukum kontrak. Berdasarkan asas ini suatu pihak dapat memperjanjikan dan/atau tidak memperjanjikan apa-apa yang dikehendakinya dengan pihak lain. Namun demikian harus diakui bahwa penerapan asas berkontrak ini adalah tidak bebas sebebas-bebasnya.⁶² Perlu diketahui definisi asas kebebasan berkontrak terlebih dahulu para pihak bebas membuat kontrak dan mengatur sendiri isi kontrak tersebut, sepanjang memenuhi ketentuan sebagai berikut:⁶³

1. memenuhi syarat sebagai suatu kontrak;
2. tidak dilarang oleh undang-undang;
3. sesuai dengan kebiasaan yang berlaku;
4. dilaksanakan dengan itikad baik.

Sejarah mengenai asas kebebasan berkontrak belakang pada faham individualisme yang secara embrional lahir dalam zaman Yunani, diteruskan oleh kaum Epicuristen dan berkembang pesat dalam zaman Renaissance melalui antara lain ajaran-ajaran dari Hugo de Groot, Thomas Hobbes, John Locke, dan Rosseau. Puncak perkembangannya tercapai dalam periode setelah revolusi Perancis.⁶⁴

Faham individualisme melahirkan kebebasan pada setiap orang untuk memperoleh apa yang dikehendaki dan dalam perjanjian diwujudkan dalam kebebasan berkontrak. Pada tahun 1870 sebagai puncak perkembangan asas

⁶² Felix S. Soebagjo, "Perkembangan Azas-azas Hukum Kontrak dalam Praktek Bisnis Selama 25 Tahun Terakhir," (makalah disampaikan dalam Pertemuan Ilmiah Perkembangan Hukum Kontrak dalam Praktek Bisnis Indonesia, Jakarta, 18 – 19 Februari 1993), hal. 5.

⁶³ http://www.kamushukum.com/kamushukum_entries.php?_asas%20kebebasan%20berkontrak_&idnt=1585. diakses pada tanggal 22 April 2010.

⁶⁴ Mariam Darus Badruzaman 1, *Kompilasi Hukum Perikatan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), hal. 84.

kebebasan berkontrak, setiap orang diberikan kebebasan untuk memilih siapa mitra kontraknya, bebas menentukan bentuk, isi, tujuan, dan dasar hukum dari suatu kontrak. Pemerintah maupun pengadilan sama sekali tidak dibenarkan intervensi, bahkan sampai muncul doktrin “*caveat emptor*” atau “*let the buyer beware*” atau hukum mewajibkan pembeli untuk berhati-hati dan harus berupaya menjaga diri mereka sendiri.⁶⁵

Amerika Serikat menjamin kebebasan berkontrak yang dituangkan dalam Konstitusi pada Article 10 ayat (1) yang terkenal dengan doktrin pelarangan pembatasan transaksi dagang (*the restraint of Trade Doctrine*), yang intinya adalah melarang negara-negara bagian Amerika untuk membuat undang-undang yang ikut mencampuri atau merusak kewajiban-kewajiban dari perjanjian-perjanjian.⁶⁶ Asas ini juga dikenal dalam sistem hukum Inggris, Anson berpendapat ‘*a promise more than a mere statement of intention for it imports a willingness on the part of the promiser to be bound to the person to whom it is made*’.⁶⁷

Dalam sistem hukum Islam juga menjamin adanya kebebasan berkontrak sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam membuat perjanjian, bahkan Sayid Sabiq menyatakan bahwa bukanlah perjanjian jika tanpa ada kebebasan dari kedua belah pihak.⁶⁸ Dengan demikian asas kebebasan berkontrak ini tidak hanya milik KUH Perdata Indonesia, akan tetapi bersifat universal dan dianut oleh berbagai sistem hukum dan negara-negara lain.

Masuk kepada abad 20, timbullah kritikan terhadap asas kebebasan berkontrak tersebut baik yang berkaitan dengan akibat yang negative yang ditimbulkannya maupun kesalahan berpikir yang melekat didalamnya sehingga

⁶⁵ Made Rawa Aryawan, “Asas Kebebasan Berkontrak dalam Kaitannya dengan kewenangan Hakim untuk Menilai Eksistensi Kontrak,” *Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 1, No. 1, 2003, hal. 1.

⁶⁶ Hardijan Rusli, *Hukum Perjanjian Indonesia dan Common Law* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996), hal. 38.

⁶⁷ Sir William Reynel Anson, *Anson’s: Law of Contract*, edited by Anthony Gordon Guest, 25th (centenary) ed., (Oxford: Clarendon Press, 1979), hal. 2.

⁶⁸ Sayid Sabiq, *Unsur-unsur Dinamika dalam Islam* (Anashirul Quwwah Fil Islam), diterjemahkan oleh Haryono S. Yusuf (Jakarta: Intermasa, 1981), hal. 210.

paradigma kebebasan berkontrak bergeser kearah paradigma kepatutan.⁶⁹ Dalam abad ini juga pengaruh baik terhadap asas kebebasan berkontrak mulai bergeser kepada segala hal yang positif. Hal ini dipengaruhi oleh adanya dua faktor yaitu:⁷⁰

1. Makin berpengaruhnya ajaran itikad baik dimana itikad baik tidak hanya ada pada pelaksanaan kontrak, tetapi juga harus pada saat dibuatnya kontrak;
2. Makin berkembangnya ajaran penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden* atau *undue influence*).

Akibat negatif yang timbul dari asas kebebasan berkontrak sampai pada bergesernya perubahan pandangan terhadap asas kebebasan berkontrak, maka menjadi suatu kewajiban dalam menandatangani suatu kontrak yang dibuat. Para pihak terlebih dahulu membaca dan mengerti isi kontrak tersebut, hal ini disebut dengan kewajiban membaca (*duty to read*) terhadap suatu kontrak.⁷¹ Hal ini untuk mencegah agar para pihak mengelak untuk melaksanakan kontrak di kemudian hari dengan alasan tidak membaca kontrak sebelumnya.

Layaknya sebuah Negara yang berdiri berdasarkan pada hukum, maka Negara tersebut harus terus merubah hukum yang berlaku sesuai dengan perkembangan jaman. Hal ini dikarenakan Negara perlu mengatur dan menyelesaikan bahkan ikut bertanggungjawab atas suatu permasalahan yang dihadapi rakyatnya, khususnya permasalahan yang dapat menimbulkan kerugian bagi rakyatnya.

Keadilan adalah sesuatu yang diharapkan oleh seluruh masyarakat dunia. Dimana hal ini memang tidak mudah untuk dijalankan, karena banyaknya orang yang tidak peduli atas hak-hak orang lain demi untuk menguntungkan diri sendiri ataupun kelompoknya.

⁶⁹ Ridwan Khairandy, *Itikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*, (Jakarta: Program Pasca Sarjana Program Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2004), hal. 2.

⁷⁰ *Ibid.*

⁷¹ Munir Fuady, *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hal.89.

Terkait antara keadilan dengan asas kebebasan berkontrak, maka perlu dilihat kembali kepada prinsip-prinsip keadilan yang berlaku untuk kebebasan berkontrak tersebut. Untuk menghindari ketidakadilan dalam suatu kontrak maka ilmu hukum telah mengembalikan kepada pengecualian terhadap kewajiban membaca suatu kontrak. Pengecualian-pengecualian tersebut telah membawa konsekuensi terhadap batal atau dapat dibatalkannya suatu kontrak atau klausula dari suatu kontrak, walaupun kontrak tersebut telah ditandatangani oleh para pihak. Pengecualian tersebut adalah:⁷²

1. Tempat dari klausula tersebut tidak pantas

Para pihak yang gagal membaca kontrak tidak dapat dimintakan tanggungjawabnya secara hukum manakala klausula yang gagal dibacanya tersebut diletakkan ditempat yang tidak pantas sehingga klausula tersebut tidak dapat menarik perhatian yang menandatangani kontrak yang bersangkutan.

Misalnya : Jika klausula eksepsi yang membebaskan salah satu pihak ditempatkan dalam kotak barang yang dibeli dalam kontrak jual beli.

2. Klausula tersebut atau seluruh dokumen tidak terbaca atau sulit dibaca

Tanggungjawab salah satu pihak yang menandatangani kontrak juga tidak dapat dimintakan terhadap klausula-klausula dalam kontrak yang tidak terbaca oleh salah satu pihak.

Misalnya: karena tulisan yang hurufnya terlalu kecil atau kabur atau kalimatnya sangat berbelit-belit.

3. Terjadi Kesalahan (*mistaken*)

Kontrak juga tidak mengikat para pihak jika ada kesalahan dalam klausula kontrak tersebut.

⁷² *Ibid.*

Misalnya : Salah ketik pada angka yang seharusnya seratus juta rupiah (Rp. 100.000.000,00) untuk harga sebuah mobil, tetapi yang tertulis seratus ribu (Rp. 100.000,00)

4. Terjadi Penipuan

Meskipun ada kewajiban membaca kontrak tetapi jika dalam kontrak tersebut ada unsur-unsur penipuan dan pihak lain berpegang pada penipuan tersebut.

Misalnya : Jika yang disangka mobil yang dibeli adalah mobil merk BMW setengah pakai seperti yang diinformasikan penjual, tetapi ternyata mobil tersebut mempunyai tampilan luar seperti mobil BMW, namun mobil tersebut memakai mesin bermerk Daihatsu.

5. Berlakunya Doktrin Ketidakadilan

Meskipun sudah ditandatangani suatu kontrak dan ada kewajiban membaca suatu kontrak, tetapi jika ternyata kontrak sangat berat sebelah dan sangat tidak adil bagi salah satu pihak, maka berdasarkan doktrin ketidakadilan (*unconscionability*) ini, kontrak tersebut tidak dapat diberlakukan.

Misalnya : kontrak yang melepaskan tanggungjawab salah satu pihak, meskipun pihak tersebut melakukan kesengajaan atau kelalaian yang merugikan pihak lainnya.

Menurut pemahaman pemikiran Thomas Hobbes, maka apabila perkembangan dari berfungsinya asas kebebasan berkontrak dalam pembuatan-pembuatan kontrak ternyata telah menimbulkan penindasan oleh pihak yang satu terhadap pihak yang lain, tidaklah dibiarkan bebas tanpa kendali oleh suatu yang

berkuasa dan berwenang, untuk menangani hal ini diperlukannya campur tangan negara.⁷³

Thomas Hobbes juga mengemukakan pendapat bahwa karena manusia mempunyai ketakutan akan mati, berkeinginan untuk memperoleh sesuatu hal demi untuk dapat menikmati hidup secara leluasa dan mempunyai harapan untuk memperoleh hal-hal tersebut, maka nalar yang dipunyainya, yang cenderung mencari kedamaian, akan berupaya untuk menemukan jalan ke arah yang dapat menghindarkan bentrokan dengan sesamanya dalam pembuatan suatu perjanjian.⁷⁴

3.2. Tinjauan Umum Penyediaan Jasa Televisi Berlangganan

3.2.1. Media Elektronik

Media merupakan salah satu sarana yang dapat menghubungkan masyarakat suatu wilayah dengan wilayah lainnya, bahkan antar Negara di dunia. Media elektronik maupun cetak adalah beragam pilihan dari media yang ada di dunia, baik berupa wacana hiburan maupun informasi. Melalui berbagai media elektronik dan media cetak ini dapat dipergunakan untuk mengetahui informasi dunia luar, bahkan informasi tersebut dapat diakses secara bersamaan. Kelebihan media elektronik saat ini dapat dijadikan andalan bagi kecepatan penyampaian informasi, televisi, radio, telepon, faximile, internet, dan handphone merupakan contoh kecanggihan media elektronik yang dapat diandalkan untuk menyampaikan secara cepat.

Sedangkan yang dimaksud dengan elektronik adalah suatu ilmu yang mempelajari tentang ilmu alat listrik yang dioperasikan dengan cara mengontrol aliran electron atau partikel bermuatan listrik lainnya. Media elektronik seakan sudah menjadi kebutuhan pokok manusia di dunia karena mudah untuk didapatkan, serta tersedia di mana-mana. Selain itu media elektronik juga dapat dikatakan sebagai sumber informasi yang utama di dunia.

⁷³ Peter Aronstam, dalam Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia* (Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993), hal.58.

⁷⁴ *Ibid.*

Media elektronik dapat diartikan sebagai media yang proses bekerjanya berdasar pada prinsip elektronik dan elektromagnetis, menyampaikan berita atau informasi dengan cara memperdengarkan suara dan memperlihatkan gambar, serta dengan menampilkan proses terjadinya suatu peristiwa, seperti pada televisi. Sedangkan televisi adalah sebuah alat penangkap siaran bergambar. Ada pula dengan hanya memperdengarkan suara tanpa menampilkan gambar, seperti pada radio.⁷⁵

Pemanfaatan Teknologi Informasi, media, dan komunikasi telah mengubah baik perilaku masyarakat maupun peradaban manusia secara global. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah pula menyebabkan hubungan dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan menyebabkan perubahan sosial, ekonomi, dan budaya secara signifikan berlangsung demikian cepat. Teknologi Informasi saat ini menjadi pedang bermata dua karena selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan, dan peradaban manusia, sekaligus menjadi sarana efektif perbuatan melawan hukum.⁷⁶

3.2.2. Kelebihan dan Kekurangan Media Elektronik

Kelebihan dari media elektronik, yaitu⁷⁷ :

1. dari segi waktu, media elektronik tergolong cepat dalam menyebarkan berita kemasyarakat.
2. media elektronik mempunyai audio visual yang memudahkan para audiensnya untuk memahami berita, khususnya pada media elektronik televisi.
3. media elektronik menjangkau masyarakat secara luas.
4. dapat menyampaikan berita secara langsung dari tempat kejadian.
5. dapat menampilkan proses terjadinya suatu peristiwa.

⁷⁵ <http://etd.eprints.ums.ac.id/4487/1/A310050163.pdf>, diakses pada tanggal 23 Mei 2010.

⁷⁶ Indonesia, *Undang-Undang tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*, No. 11 Tahun 2008.

⁷⁷ [http://halamansebelas.co.cc/2009/07/23/perbandingan-media-elektronik-dan-media-cetak/Andi Nurhaeda](http://halamansebelas.co.cc/2009/07/23/perbandingan-media-elektronik-dan-media-cetak/Andi%20Nurhaeda), diakses pada tanggal 23 Mei 2010.

6. dapat dinikmati oleh semua orang, baik itu yang mengalami keterbelakangan mental.

Adanya kekurangan yang dimiliki media elektronik, yaitu dalam penyediaan berita pada media elektronik tidak dapat mengulang apa yang telah ditayangkan. Berbeda dengan kelebihan yang dimiliki oleh media cetak. Kelebihan yang dimiliki media cetak, yaitu :

1. dapat dibaca berkali-kali dengan cara menyimpannya;
2. dapat membuat orang yang berfikir lebih spesifik tentang isi tulisan;
3. bias disimpan atau dicollect isi informasinya;
4. harganya lebih terjangkau maupun dalam distribusinya;
5. lebih mampu menjelaskan hal-hal yang bersifat kompleks atau *rigid*.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dibuat dengan berbagai dasar pikiran bahwa:⁷⁸

1. pertama, pembangunan nasional sebagai suatu proses yang berkelanjutan yang harus senantiasa tanggap terhadap berbagai dinamika yang terjadi di masyarakat;
2. globalisasi informasi telah menempatkan Indonesia sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia sehingga mengharuskan dibentuknya pengaturan mengenai pengelolaan Informasi dan Transaksi Elektronik di tingkat nasional sehingga pembangunan Teknologi Informasi dapat dilakukan secara optimal, merata, dan menyebar ke seluruh lapisan masyarakat guna mencerdaskan kehidupan bangsa;
3. perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi yang demikian pesat telah menyebabkan perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang yang secara langsung telah mempengaruhi lahirnya bentuk-bentuk perbuatan hukum baru;
4. penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi harus terus dikembangkan untuk menjaga, memelihara, dan memperkuat persatuan

⁷⁸ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

dan kesatuan nasional berdasarkan Peraturan Perundang-undangan demi kepentingan nasional;

5. pemanfaatan Teknologi Informasi berperan penting dalam perdagangan dan pertumbuhan perekonomian nasional untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat;
6. pemerintah perlu mendukung pengembangan Teknologi Informasi melalui infrastruktur hukum dan pengaturannya sehingga pemanfaatan Teknologi Informasi dilakukan secara aman untuk mencegah penyalahgunaannya dengan memperhatikan nilai-nilai agama dan sosial budaya masyarakat Indonesia.

Informasi telah menjadi kebutuhan pokok dan kemudian penting bagi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Perkembangan dan informasi tersebut juga telah berdampak terhadap dunia penyiaran dan termasuk penyiaran di Indonesia. Penyiaran menjadi salah satu sarana berkomunikasi bagi masyarakat, lembaga penyiaran, dunia bisnis dan pemerintah, sehingga memiliki peranan yang strategis.⁷⁹ Untuk menunjang dan mendukung pengembangan teknologi informasi ini, maka Pemerintah mendukung jasa penyiaran saluran melalui televisi berlangganan.

3.2.3. Televisi Berlangganan

3.2.3.1. Pengertian Penyiaran dan Televisi Berlangganan

Dalam Undang-undang tentang Penyiaran istilah penyiaran diartikan sebagai kegiatan pemancarluasan siaran melalui sarana pemancaran dan/atau sarana transmisi di darat, di laut atau di antariksa dengan menggunakan spektrum frekuensi radio melalui udara, kabel, dan atau media lainnya untuk dapat diterima secara serentak dan bersamaan oleh masyarakat dengan perangkat penerima siaran.⁸⁰

⁷⁹ FR. Sri Sartono, *Tehnik Penyiaran dan Produksi Program Radio, Televisi dan Film*, jilid 1 untuk SMK, (Jakarta: Direktorat Jendral Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional, 2008), hal. 44.

⁸⁰ Indonesia (c), *Undang-undang Tentang Penyiaran*, UU No. 32 tahun 2002, LNRI Tahun 2002 Nomor 139, TLNRI Nomor 4252, Pasal 1 ayat (2).

Untuk tetap menjaga agar penyelenggaraan penyiaran tetap dapat berjalan, maka perlu dibentuk suatu lembaga yang mengawasi. Komisi Penyiaran Indonesia adalah lembaga yang dibentuk untuk mengawasi penyelenggaraan penyiaran di Indonesia, yang bersifat independen, yang berfungsi menampung aspirasi masyarakat dan mewakili kepentingan publik dan penyiaran. Adapun kewenangan yang dimiliki Komisi Penyiaran Indonesia adalah sebagai berikut:⁸¹

- a. Menetapkan standar program siaran;
- b. Menyusun peraturan dan menetapkan pedoman perilaku penyiaran serta standar program siaran;
- c. Mengawasi pelaksanaan peraturan dan pedoman perilaku penyiaran serta standar program siaran;
- d. Memberikan sanksi terhadap pelanggaran peraturan dan pedoman perilaku penyiaran serta standar program siaran;
- e. Melakukan koordinasi dan/atau kerjasama dengan Pemerintah, lembaga penyiaran, dan masyarakat.

Televisi berlangganan adalah jasa penyiaran saluran televisi yang dilakukan khusus untuk pemirsa yang bersedia membayar (berlangganan) secara berkala. Jasa ini biasanya disediakan dengan menggunakan sistem digital ataupun analog melalui media satelit. Saat ini sistem penyiaran dengan digital adalah yang paling lazim digunakan. Perkembangan jaman akan teknologi komunikasi dan informasi telah melahirkan masyarakat informasi yang identik dengan hak untuk mengetahui dan mendapatkan informasi.⁸²

Tugas dan kewajiban dari Komisi Penyiaran Indonesia adalah sebagai berikut:⁸³

- a. Menjamin masyarakat untuk memperoleh informasi yang layak dan benar sesuai dengan hak asasi manusia;

⁸¹ *Ibid*, Pasal 8 ayat (2).

⁸² www.infotelekomunikasi.blogspot.com, diakses pada tanggal 24 Mei 2010.

⁸³ *Loc. Cit.* Pasal 8 ayat (3).

- b. Ikut membantu pengaturan infrastruktur penyiaran bidang penyiaran;
- c. Ikut membangun iklim persaingan yang sehat antar lembaga penyiaran dan industri terkait;
- d. Memelihara tatanan informasi nasional yang adil, merata dan seimbang;
- e. Menampung, meneliti, dan menindaklanjuti aduan, sanggahan, serta kritik dan apresiasi masyarakat terhadap penyelenggara penyiaran, dan;
- f. Menyusun perencanaan pengembangan sumber daya manusia yang menjamin profesionalitas di bidang penyiaran.

Terkait dengan televisi berlangganan, saat ini televisi berlangganan tidak lagi identik dengan televisi kabel yang menyalurkan sinyal televisi kepada pelanggan-pelanggannya melalui kabel.⁸⁴ Di beberapa negara seperti di Perancis dan Amerika Serikat, sinyal-sinyal analog terkode juga mulai diperkenalkan sebagai salah satu cara berlangganan.

Pada awalnya televisi berlangganan sering diidentikkan dengan TV kabel, karena bermula pada tahun 1948 ketika warga Pennsylvania, Amerika Serikat kesulitan menerima siaran televisi karena terhalang perbukitan. Untuk mengatasi masalah ini, warga setempat memasang antenna untuk menangkap sinyal UHF yang dipakai dalam penyiaran program kemudian menarik kabel dari antena tersebut dan memasangnya ke rumah-rumah. Pada tahun 1972, *Home Box Office (HBO)* muncul dan memikat hati banyak kalangan, dan tentu saja dengan kemunculannya ini mata rantai televisi berlangganan makin kuat. Belum lagi tuntutan dan kebutuhan akan hiburan yang makin besar, membuat satelit pada era 1980-an menjadi primadona bagi perkembangan televisi berlangganan selanjutnya, sebut saja sistem *Direct Broadcast Satellite (DBS)* yang banyak diaplikasikan di berbagai negara. Terkait dengan konsumen, yang harus dilakukan konsumen adalah membeli alat penerima siaran satelit untuk dipasang dirumah mereka dan membayar biaya langganan kepada operator. Lalu konsumen dapat

⁸⁴ Morrisan M.A., *Op. Cit.*

menerima ratusan *channel* program siaran tanpa harus berlangganan televisi kabel.⁸⁵

Sumber program siaran yang tersedia untuk ditawarkan kepada para pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Program Acara Sendiri.

Operator televisi berlangganan membuat sendiri programnya. Program yang diproduksi sendiri itu antara lain laporan cuaca, berita local atau talk show. Operator televisi berlangganan yang memiliki studio dapat membuat programnya sendiri.

2. Televisi Lokal.

Operator televisi berlangganan dapat menangkap sinyal televisi lokal dan memasukannya sebagai salah satu program yang disajikan kepada pelanggan.

3. Televisi Khusus (*Special Cable Network*).

Saluran yang menayangkan programnya melalui satelit kepada operator televisi berlangganan. Saluran televisi ini menayangkan iklan (*Commercial Free Channel*). Program yang ditayangkan antara lain film-film bioskop (*Theatrical Movies*) dan program yang diproduksi sendiri (*Original Programing*).

4. Saluran Bayar Per-program (*Pre-Previews*).

Saluran ini menetapkan tarif untuk setiap program yang ditayangkan, biasanya program yang ditawarkan antara lain film-film yang baru selesai tayang di bioskop, acara hiburan dan program olahraga.⁸⁶

⁸⁵ Austan Goolsbee dan Amil Petrin, *The Consumer Gains From Direct Broadcast Satellites and The Competition with Cable Television*, (Cambridge: National Beraeu of Economics Research, 2001), hal. 3.

Adapun sistem pembayaran televisi berlangganan ini dapat dilakukan melalui bank-bank yang bekerjasama dengan perusahaan penyiaran. Indovision sebagai perusahaan penyiaran memiliki kerja sama dengan beberapa bank antara lain Bank Mandiri, Bank Central Asia, Bank Permata, Bank Rakyat Indonesia, Bank Danamon, dan lain-lain. Pembayaran dapat dilakukan langsung ataupun melalui *Automatic Teller Machine* atau *Automated Teller Machine* (ATM).⁸⁷

Sejarah dan perkembangan televisi berlangganan di Amerika memberikan peluang bagi terbukanya lahan komersial ini di wilayah lain seperti Eropa, Asia, dan Australia. Untuk kawasan regional Asia, Jepang pada tahun 1984 memperkenalkan sistem (*DBS*) yang pada akhirnya dipakai dalam industri televisi berlangganan. Istilah televisi berlangganan bagi sebagian penduduk yang bermukim di kota besar tentunya tidak asing lagi. Perkembangan televisi berlangganan di Indonesia sendiri tidak dapat dipisahkan dari kemunculannya yang pertama kali. Televisi berlangganan mengalami perkembangan yang panjang, sama halnya dengan televisi konvensional. Dimulai saat Zenith meneliti kemungkinan adanya televisi berlangganan ketika televisi sendiri masih dalam tahap penelitian dan pengembangan pada tahun 1940-an.⁸⁸

3.2.3.2. Perkembangannya di Indonesia

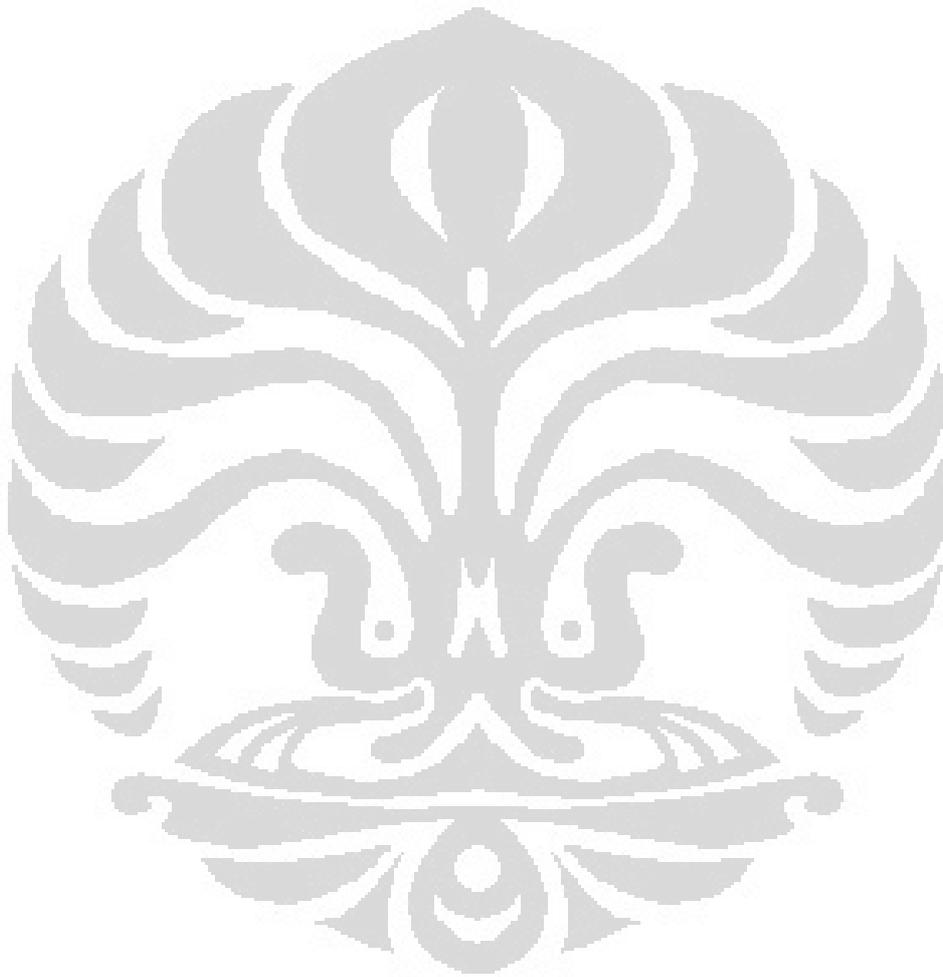
Seiring dengan reformasi teknologi yang terus bergulir dan merambah banyak aspek kehidupan global, Indonesia pun tak lepas dari imbas dan gejolak teknologi tersebut. TV berbayar ini menawarkan sistem *pay-per-view* (PPV) yang ditawarkan melalui kabel atau *DBS*. Dengan sistem *PPV* ini, pelanggan harus menunggu sampai program siaran yang mereka inginkan diudarakan baik oleh kabel maupun *DBS*. Salah satu penyedia layanan penyiaran televisi berlangganan di Indonesia adalah Indovision yang mengklaim dirinya sebagai perusahaan televisi berlangganan pertama yang mengaplikasikan sistem *DBS* dengan menggunakan satelit Palapa C-2 sejak pertama berdiri pada bulan Agustus 1988.

⁸⁶ Morrison, M A, *Op. Cit*, hal. 94

⁸⁷ <http://www.top-tv.co.id/index.php?mod=CC0002> , diakses pada tanggal 24 Mei 2010.

⁸⁸ *Ibid.*

Sembilan tahun kemudian (1997), Indovision meluncurkan satelit barunya yakni Indostar 1 atau yang lebih dikenal dengan satelit Cakrawarta 1 dan masih digunakan sampai sekarang. Sebagian besar lembaga penyiaran berlangganan di Indonesia telah memanfaatkan satelit dan kabel sebagai media penyalur dalam penyampaian program kepada konsumen.⁸⁹



⁸⁹ *Ibid.*

BAB 4

ANALISIS YURIDIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN KASUS PT. MNC SKY VISION

4.1. Profil Indovision

Indovision adalah sebuah nama dari salah satu stasiun televisi satelit berlangganan di Indonesia, yang diselenggarakan oleh PT. MEDIA NUSANTARA CITRA SKY VISION, Tbk atau yang biasa dikenal dengan PT. MNC Sky Vision yang sebelumnya bernama PT. Matahari Lintas Cakrawala.⁹⁰ PT. Media Nusantara Citra Tbk (Perusahaan) didirikan berdasarkan Akta No. 48 tanggal 17 Juni 1997 dari H. Parlindungan L. Tobing, SH, notaris di Jakarta. Akta pendirian ini disahkan oleh Menteri Hukum dan Perundang-undangan Republik Indonesia dalam Surat Keputusan No. C-15092.HT.01.01.TH2000 tanggal 25 Juli 2000 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 23 tanggal 19 Maret 2002 Tambahan No. 2780. Anggaran Dasar Perusahaan telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan akta No. 117 tanggal 15 Mei 2008 dari Sutjipto, S.H., notaris di Jakarta untuk menyesuaikan dengan Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Akta perubahan ini telah memperoleh persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam Surat No. AHU- 19615.AH.01.02.Tahun 2009 tanggal 8 Mei 2009.⁹¹

Indovision adalah salah satu brand terkemuka di Indonesia yang menyediakan jasa berlangganan tayangan televisi satelit dimana untuk dapat menangkap tayangan satelit tersebut pelanggan mendapatkan alat berupa parabola dan dekoder yang dipinjamkan oleh PT. MNC Sky Vision selaku pemilik brand Indovision. Parabola dan decoder tersebut dipinjamkan kepada pelanggan selama mereka berlangganan Indovision, yang artinya pelanggan tidak perlu membayar

⁹⁰ *Ibid.*

⁹¹ <http://www.mnc.co.id/cms/upload/report/pdf/PT%20MEDIA%20NUSANTARA%20CITRA%20Tbk%20-%2031%20Maret%202010%20&%202009.pdf>, diakses pada tanggal 24 Mei 2010.

sepeserpun atau gratis tanpa beli dan tanpa deposit untuk peralatan tersebut yang kisaran harganya mencapai dua juta lima ratus ribu rupiah. Selama pelanggan masih berlangganan Indovision peralatan tersebut tetap dipinjamkan kepada pelanggan tanpa ada biaya perawatan atau apapun namanya.⁹²

Pada awal tahun 2008 PT. MNC Sky Vision ini berada di bawah naungan sebuah induk perusahaan bernama Global Mediacom. MNC Sky Vision meluncurkan produk televisi berlangganan lainnya yaitu TOP TV.⁹³ Pada tanggal 16 Mei 2009, diluncurkan satelit Indostar II/Protostar II yang menggantikan Indostar I. Satelit ini memiliki 32 transponder, termasuk 10-transponder aktif dan 3 transponder cadangan yang berfungsi sebagai penguat gelombang frekuensi S-Band.⁹⁴

Pada mulanya Indovision menggunakan jasa satelit Palapa C-2 untuk menggunakan transponder dan sistem broadcasting serta menggunakan analog dengan frekuensi C-Band. Namun, kemudian dirancanglah proyek pembuatan dan peluncuran satelit Indostar-1 atau yang kini lebih dikenal dengan nama satelit Cakrawarta-1 yang khusus menggunakan frekuensi S-Band yang lebih tahan terhadap perubahan cuaca, sesuai dengan keadaan daerah tropis pada umumnya serta memiliki jejak jangkauan (footprint) ke seluruh wilayah Indonesia.⁹⁵ Melalui satelit ini juga dapat memberikan layanan pendistribusian tayangan saluran-saluran televisi berlangganan lokal dan mancanegara melalui Indovision yang disajikan kepada para pelanggan di Indonesia secara optimal dengan menggunakan decoder dan antena parabola mini berukuran diameter 80 cm.

4.2. Perlindungan Hukum Konsumen Jasa Televisi Berlangganan

Penyiaran diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang berdasarkan asas manfaat, adil dan merata, kepastian hukum, persamaan, keberagaman, kemitraan, etika,

⁹² <http://www.lutvin.com/13-INDOVISION>, diakses pada tanggal 23 Mei 2010.

⁹³ <http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2010/03/indovision/>, diakses pada tanggal 24 Mei 2010.

⁹⁴ *Ibid.*

⁹⁵ <http://www.lutvin.com/13-INDOVISION>, diakses pada tanggal 24 Mei 2010.

kemandirian, kebebasan, dan tanggung jawab.⁹⁶ Asas tersebut merupakan suatu landas pikir bagi pencapaian tujuan penyelenggaraan penyiaran itu sendiri, yaitu untuk memperkuat integrasi nasional, terbinanya watak dan jati diri bangsa, memajukan kesejahteraan umum, dalam rangka membangun masyarakat yang mandiri, demokratis, adil dan sejahtera, serta menumbuhkan industri penyiaran industri Indonesia.⁹⁷

Adapun fungsi penyiaran sebagai alat komunikasi massa secara umum adalah untuk sarana informasi, pendidikan, hiburan yang sehat, kontrol dan perekat sosial, ekonomis dan kebudayaan.⁹⁸ Secara tegas Undang-undang menjelaskan bahwa fungsi penyiaran adalah untuk:

1. Menjaga dan meningkatkan moralitas dan nilai-nilai agama serta jati diri bangsa;
2. Meningkatkan kualitas dan sumber daya manusia;
3. Menjaga dan mempererat persatuan dan kesatuan bangsa;
4. Meningkatkan kesadaran ketaatan hukum dan disiplin nasional;
5. Menyalurkan pendapat umum serta mendorong peran aktif masyarakat dalam pembangunan nasional dan daerah serta melestarikan lingkungan hidup;
6. Mencegah monopoli kepemilikan dan mendukung persaingan yang sehat di bidang penyiaran;
7. Mendorong peningkatan kemampuan perekonomian rakyat, mewujudkan pemerataan, dan memperkuat daya saing bangsa dalam era globalisasi;
8. Memberikan informasi yang hemat, seimbang dan bertanggung jawab memajukan kebudayaan nasional.⁹⁹

⁹⁶ Indonesia, Undang-undang Tentang Penyiaran, *Op. Cit.*, Ps. 2.

⁹⁷ *Ibid*, pasal 3.

⁹⁸ *Ibid*, Pasal 4.

⁹⁹ Indonesia, Undang-undang Tentang Penyiaran, *Op. Cit.*, Ps. 2.

4.3. Analisis Kasus antara Konsumen melawan PT. MNC

4.3.1. Kasus Posisi

Berdasarkan Nomor Register: 224/REG/BPSK-DKI/III/09 tertanggal 10 Maret 2009, adanya pengajuan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Adapun perihal gugatan mengenai Tagihan Pelanggan Indovision. Pemohon dalam gugatan ini adalah pelanggan selaku konsumen dan pihak Termohon adalah PT. MNC Skyvision (Indovision). Masalah yang diadukan/ dilaporkan adalah Indovision secara sepihak menambahkan biaya administrasi bank sebesar lima ribu rupiah perbulan dari penagihan biasanya . Sedangkan jenis tuntutan yang diinginkan adalah pencabutan tambahan penagihan dan tidak memberi biaya administrasi kegiatan usaha kepada konsumen.

Adapun kronologis kasus ini sebagai berikut:

1. Berdasarkan Perjanjian antara Pemohon dan Termohon mengenai pemasangan televisi berlangganan, Termohon diwajibkan membayar iuran Indovision setiap bulan sebesar seratus empat puluh sembilan ribu rupiah (Rp. 149.000,00). Pembayaran tersebut telah berlangsung selama beberapa bulan.
2. Pada tanggal 15 Desember 2008, Pemohon mendapatkan pesan melalui Short Message Send (SMS) dari Indovision yang menyatakan, bahwa mulai pada tanggal 1 Desember 2008 pembayaran iuran berlangganan akan dikenakan biaya administrasi bank sebesar lima ribu rupiah (Rp. 5.000,00) setiap bulannya dimulai dari bulan berikutnya, diikuti dengan kalimat, untuk keterangan lebih lanjut dapat menghubungi 5000900/021-5819988.
3. Pada saat yang sama Pemohon langsung membalas SMS tersebut dengan menyatakan tidak setuju atas beban administrasi yang dibebankan kepada konsumen.
4. Pemohon tetap membayar iuran sebesar seratus lima puluh ribu rupiah (Rp. 150.000,00) pembulatan dari tagihan sebesar seratus empat puluh

sembilan ribu rupiah (Rp. 149.000,00) sebagai iuran wajib yang harus dibayarkan.

5. Muncul tagihan biaya bank sebesar lima ribu rupiah (Rp. 5.000,00) untuk periode bulan Januari (15 Januari 2009 s/d 14 Februari 2009) sebagaimana bunyi SMS pada tanggal 15 Desember 2008.
6. Pemohon menghubungi petugas operator Indovision, dimana awalnya petugas Indovision melayani dengan ramah, akan tetapi setelah Pemohon menyatakan tidak setuju mengenai dikenakan biaya administrasi tersebut, petugas tersebut langsung tidak ramah saat mendengarkan keluhan konsumen.
7. Sengketa yang diajukan oleh Konsumen sebagai Penggugat diajukan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan alasan sebagai berikut:
 - a) Pemohon sebagai konsumen tidak pernah dimintai persetujuan tentang kenaikan biaya langganan. Alasannya karena produk ini bukan penjualan jasa non langganan yang setiap saat bisa dinaikan oleh pelaku usaha.
 - b) Pemohon merasa tidak masuk akal atas biaya administrasi sebesar lima ribu rupiah setiap bulannya. Karena biaya yang dibebankan pada konsumen sebesar 3% atau sebesar lima ribu rupiah setiap bulannya, jika dihitung jumlah pelanggan Indovision sejumlah satu juta orang, maka total biaya administrasi Indovision tersebut totalnya adalah lima miliar rupiah (Rp. 5.000.000.000,00) untuk setiap bulannya.
 - c) Biaya administrasi adalah tanggung jawab pelaku usaha karena konsumen hanya menyewa televisi kabel Indovisionnya saja bukan menyewa administrasinya. Biaya administrasi ini adalah beban biaya produksi yang sudah masuk pada perhitungan harga jasa sebagaimana yang sudah ditawarkan sebelumnya.
 - d) Biaya bank hanya per rekening dikenakan kepada pemilik rekening, tidak mungkin sebesar lima miliar jika pelanggan Indovision berjumlah satu juta orang.

Permasalahan

Berdasarkan data yang didapat dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, masalah yang diadukan oleh konsumen adalah Indovision secara sepihak menambahkan biaya administrasi bank sebesar lima ribu rupiah (Rp. 5.000,-) / bulan dari penagihan langganan tanpa meminta persetujuan dari konsumen.

Adapun tuntutan yang diajukan adalah:

1. Mencabut tagihan sebesar lima ribu rupiah sebagai biaya administrasi sejak Desember 2008 sampai dengan seterusnya.
2. Tidak membebankan biaya administrasi kegiatan usaha kepada konsumen karena melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pada awalnya, para pihak Memilih Mediasi. Mediasi menjadi upaya hukum pertama yang disepakati para pihak. Berdasarkan data yang didapat, dalam Berita Acara Sidang adalah sebagai berikut:

1. Konsumen menyatakan bahwa seharusnya pelaku usaha memberikan harga yang sebenarnya, dan pelaku usaha dilarang menentukan harga seolah-olah seratus empat puluh sembilan ribu rupiah (Rp. 149.000,-) akan tetapi pada kenyataannya ada tambahan sebesar lima ribu rupiah (Rp. 5.000,-). Konsumen merasa hal ini telah bertentangan dengan UUPK.
2. Pelaku usaha menyatakan bahwa PT. Indovision sudah menyediakan loket di lokasi Indovision tanpa biaya administrasi atas usulan Majelis dan Konsumen sebagai opsi pembayaran.
3. Pelaku usaha tidak bisa membuat harga seratus lima puluh empat ribu rupiah (Rp. 154.000,-) sesuai dengan permintaan Konsumen dengan alasan bahwa pembayaran yang diterima PT. Indovision hanya seratus empat puluh sembilan ribu rupiah (Rp. 149.000,-).
4. Setelah proses sidang dan kedua pihak tetap berpegang pada pendapat masing-masing dan tidak menemukan kesepakatan, walau sudah

diusahakan Majelis hakim, maka kedua belah pihak sepakat penyelesaian dengan cara Arbitrase.

5. Setelah mendengarkan keterangan dari semua pihak, maka terjadi kesepakatan, antara lain adalah para pihak sepakat memilih cara Arbitrase.
6. Putusan Arbitrase, Majelis memutuskan bahwa gugatan Penggugat tidak dapat diterima karena dianggap gugatan premature atau tidak terpenuhinya unsur pokok dari sengketa konsumen yang mengisyaratkan adanya kerugian yang nyata yang dialami Konsumen. Majelis memandang perlu penegakan hukum perlindungan Konsumen yang agar para pihak dalam perkara ini khususnya tergugat sebagai Pelaku Usaha meningkatkan kewaspadaan dalam menegakan beban biaya kepada para Konsumen yang menjadi pelanggannya.

4.3.2. Analisis Kasus

Dalam kasus ini adalah Indovision menambahkan biaya administrasi bank sebesar lima ribu rupiah perbulan dari penagihan langganan. Adapun penambahan biaya tersebut dilakukan berdasarkan perjanjian antara Indovision dan Bank Mandiri dengan membebankan biaya kepada Konsumen. Penambahan biaya administrasi bank yang diberitahukan melalui pesan pendek dari pihak Indovision kepada konsumen ini dapat diartikan sebagai klausula baku. Memang dalam UUPK tidak diatur secara eksplisit mengenai jenis-jenis klausula baku. Tetapi pernyataan yang dibuat oleh para pihak Indovision melalui pesan pendek ini dapat dimasukkan kedalam pengertian bahwa Indovision telah membuat suatu klausula baku dalam suatu dokumen. Hal ini jelas terlihat bahwa pesan pendek yang dibuat oleh pihak Indovision adalah suatu perbuatan hukum yang mempunyai dampak menjadi suatu permasalahan hukum yang timbul dimana pelaku usaha secara sepihak menambahkan biaya, baik biaya administrasi ataupun harga barang/jasa tanpa kesepakatan para pihak. Hal ini bertentangan dengan UUPK mengenai klausula baku yang dilarang. Dalam kasus ini memang belum terlihat adanya kerugian yang timbul, tetapi akan dapat merugikan konsumen nantinya, apalagi jika produk yang digunakan oleh konsumen adalah produk yang terus

menerus (terus menerus dalam hal ini artinya, pelaku usaha menggunakan produk ini tidak hanya sekali pakai saja, tetapi berlangsung tanpa ada batas waktunya selama konsumen tetap memenuhi kewajibannya untuk membayar). Dimana hal ini juga tidak lagi sesuai dengan asas perlindungan konsumen dalam UUPK Pasal 2 yang berbunyi bahwa perlindungan konsumen berasaskan keadilan. Ketidakadilan dalam kasus ini terlihat jelas karena tidak adanya persetujuan dari konsumen untuk menanggung beban biaya administrasi bank. Pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam kasus ini adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya pelanggaran dan perbuatan yang menyimpang atas ketentuan yang telah ditetapkan dalam suatu perjanjian antara Konsumen dengan Pelaku Usaha. Dalam perjanjian tersebut tidak adanya klausula mengenai beban biaya administrasi bank, tetapi pada kenyataannya beban tersebut dilimpahkan kepada Konsumen.
- 2) Adanya kesalahan yang dilakukan pelaku usaha adalah hal yang tidak berlaku dan menjadi suatu kepatutan untuk membayar sesuatu yang tidak menjadi kewajiban Konsumen.
- 3) Perbuatan ini dianggap tercela karena tidak sesuai dengan rasa keadilan atau norma-norma kehidupan sosial dalam masyarakat, maka tanpa adanya kerugian yang timbul pada kasus ini, sudah dapat dikatakan pelanggaran karena tidak terpenuhinya rasa keadilan.

Pada tanggal 15 Januari 2009 munculnya tagihan biaya bank sebesar lima ribu rupiah (Rp. 5.000,-) untuk tagihan biaya bank bulan Desember yang tidak dibayarkan konsumen sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya dari pelaku usaha. Realita dalam kasus ini, pelaku usaha membuat klausula baku setelah berjalannya kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen berdasarkan perjanjian. Hal lain juga bahwa pelaku usaha terlihat memaksa dan melakukan tindakan secara sepihak tanpa persetujuan dari konsumen. Sekalipun telah ada pemberitahuan terlebih dahulu tetapi pelaku usaha tidaklah tepat untuk membenarkan tindakannya. Pemberitahuan yang telah dilakukan oleh pelaku usaha sebelumnya tidak dapat dijadikan alasan bahwa

Konsumen telah sepakat untuk dibebankan biaya bank. Dalam hal ini juga tidak terpenuhinya unsur syarat sahnya perjanjian. Perjanjian tidak boleh dilakukan secara terpaksa. Maka dalam hal ini perbuatan Pelaku Usaha tidak dapat dibenarkan.

Pada awal Konsumen memakai barang dan jasa Pelaku Usaha, Pelaku Usaha dan Konsumen membuat sebuah perjanjian dimana Konsumen hanya dibebankan biaya berlangganan setiap bulannya sebesar seratus empat puluh sembilan ribu rupiah (Rp. 149.000,-). Tetapi setelah berjalan beberapa bulan Pelaku Usaha mengenakan beban biaya bank kepada Konsumen yang tidak terdapat dalam perjanjian awal pemakaian jasa. Berdasarkan perjanjian yang telah dibuat ini, konsumen merasa pelaku usaha telah melakukan suatu perbuatan yang menyimpang dari perjanjian dengan konsumen atas beban administrasi bank setiap bulannya kepada Konsumen. Terkait dengan hal-hal diatas, dalam hukum perdata yang lebih banyak digunakan atau berkaitan dengan azas-azas hukum mengenai hubungan/masalah konsumen adalah buku ketiga tentang perikatan, dan buku keempat mengenai pembuktian dan daluwarsa.

Dalam Kitab undang-undang Hukum Perdata buku ketiga memuat berbagai hubungan hukum konsumen seperti perikatan, baik yang terjadi berdasarkan perjanjian maupun yang lahir berdasarkan Undang-undang. Berdasarkan perjanjian, dimana hal yang menjadi "dasar dari suatu perjanjian adalah "kesepakatan mereka untuk mengikatkan dirinya" sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1320. Kasus ini telah memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian, dimana ada para pihak yang mengikatkan diri pada suatu perjanjian dan memenuhi sebab hal yang halal. Bila perjanjian telah terjadi, maka para pihak akan berhadapan dengan masalah yang berkaitan dengan isi perjanjian tersebut. Para pihak wajib tunduk pada perjanjian tersebut, dan jika salah satu pihak tidak memenuhi perjanjian tersebut maka telah terjadi wanprestasi.

Dalam kasus ini Penggugat atau yang dikenal dalam beracara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai Pemohon dalam cara mediasi, mengajukan gugatan mengenai klausula baku yang dilakukan Pelaku usaha.

Walaupun dalam kasus ini hal beracara di peradilan Pelaku Usaha menganggap gugatan tersebut tidak memiliki dasar hukum untuk menggugat. Tetapi hal ini tidak dapat dijadikan alasan oleh Pelaku Usaha untuk tidak dapat diterimanya suatu gugatan, mengingat bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah suatu badan yang berada dalam lingkup peradilan di luar Pengadilan. Dimana tidak dibenarkan Pengadilan menolak perkara apapun yang diajukan oleh penggugat. Konsumen mengajukan gugatan tanpa dasar hukum tetapi hal ini tidak tepat jika dijadikan bahwa Konsumen tidak berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum. Menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) Pasal 1 angka 1 mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.” Maka dengan adanya ketentuan tersebut masyarakat selaku konsumen membutuhkan perlindungan hukum dari segala bentuk usaha yang dapat merugikan Konsumen. Berdasarkan kewenangan yang dimiliki hakim untuk memutus perkara, bahwa hakim dapat memutuskan dasar hukum yang tepat yang telah dilanggar.

Adanya perjanjian antara Pelaku Usaha dengan Bank sebagai pihak yang memiliki kerjasama sebagai perusahaan yang dipercayai oleh Pelaku Usaha untuk menyimpan pendapatan Pelaku Usaha. Adanya kerjasama ini memberikan beban administrasi bank kepada Pelaku Usaha. Dalam perjanjian ini Pelaku Usaha dan pihak Bank telah sepakat bahwa biaya administrasi bank setiap bulannya akan dibebankan kepada pihak Konsumen. Karena penyusunan isi perjanjian tersebut hanya dilakukan oleh pelaku usaha yang memiliki posisi lebih kuat, maka sudah tentu pelaku usaha berusaha sedapat mungkin merumuskan klausula yang menguntungkan dan membebaskannya dari kewajiban-kewajiban tertentu. Akibat dari keberadaan beban biaya bank perbulan ini telah menimbulkan kekecewaan dan hilangnya kepercayaan Konsumen kepada Pelaku Usaha. Kesewenang-wenangan Pelaku Usaha ini mengakibatkan Konsumen memerlukan perlindungan hukum untuk mencapai keadilan.

Dalam UUPK istilah klausula eksonerasi tidak ditemukan, tetapi yang ada adalah “klausula baku”.¹⁰⁰ Di antara klausula dalam perjanjian baku, terdapat pengaturan mengenai pembatasan dan penghapusan tanggung jawab dari pihak yang mempunyai posisi lebih kuat, yang dikenal dengan istilah klausula eksonerasi atau klausula pengecualian. Klausula eksonerasi ini membebaskan kepada konsumen syarat yang harus dipenuhi dan melalui klausula ini tanggung jawab dari pihak pelaku usaha beralih kepada pihak konsumen. Selain itu juga sifat dari klausula eksonerasi ini, dimana pelaku usaha hanya mengatur hak-haknya saja dan tidak kewajibannya. Sehingga perjanjian baku pada hakikatnya bukan hanya menimbulkan masalah pada konsumen tetapi juga seluruh masyarakat. Oleh karena itu, dalam penggunaan klausula eksonerasi, konsumen tidak mendapatkan kebebasan untuk melakukan kontrak serta pemberian kesepakatan terhadap kontrak tersebut. Hal ini juga tidak sebebaskan dengan perjanjian yang dilakukan secara langsung dengan melibatkan para pihak dalam menegosiasikan klausula perjanjian dengan kata lain isi perjanjian sepenuhnya ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha, sehingga konsumen hanya dihadapkan pada dua pilihan yaitu “menyetujui atau menolak” atau lebih dikenal dengan istilah “*take it or leave it*”.¹⁰¹

Pada kasus ini memang ditemukan adanya perjanjian yang tidak bertentangan dengan undang-undang antara pelaku usaha dan konsumen. Tetapi perjanjian dalam kasus ini bukan hanya antara pelaku usaha dan konsumen tetapi antara pelaku usaha dengan bank yang memiliki ikatan kerjasama. Terkait dengan klausula eksonerasi jelas dapat dilihat bahwa pelaku usaha telah membuat suatu perjanjian yang isinya melimpahkan tanggung jawab membayar administrasi bank kepada para konsumen. Dimana seharusnya beban administrasi bank ini menjadi tanggung jawab penuh pelaku usaha. Terhadap beban yang dilimpahkan kepada konsumen jelas sekali

¹⁰⁰ Indonesia, *Loc. Cit.*, Pasal 18.

¹⁰¹ Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

<http://www.bantuanhukum.info/?page=detail&cat=B12&sub=B1201&t=2>, diakses pada tanggal 11 April 2010.

konsumen hanya dihadapkan kepada pilihan untuk menerima atau tidak. Jika konsumen menerima maka beban tersebut beralih kepada konsumen dan konsumen dapat menggunakan jasa tersebut. Tetapi jika konsumen tidak menerima maka konsumen tidak dapat menggunakan jasa tersebut.

Di dalam praktek transaksi jual beli, dicantumkan Klausula Eksonerasi sangat merugikan konsumen. Dengan pencantuman Klausula Eksonerasi, maka posisi konsumen sangat lemah/tidak seimbang dalam menghadapi pelaku usaha. Perjanjian jual beli tumbuh sebagai perjanjian tertulis, tetapi pada kenyataan perjanjian tertulis seringkali tidak dihiraukan oleh para pelaku usaha, bahkan perbuatan hukum sejenis ini selalu terjadi secara berulang dan teratur dengan frekuensi yang relatif tinggi dan melibatkan orang banyak. Hal tersebut menimbulkan kebutuhan untuk menyiapkan isi dari perjanjian terlebih dahulu yang kemudian dibakukan dan seterusnya dicetak dalam jumlah yang banyak, sehingga sudah tersedia apabila diperlukan setiap saat. Secara tegas dapat dikatakan bahwa segala ketentuan yang mengalihkan tanggung jawab produsen tersebut tidak bisa dibenarkan oleh hukum sebagaimana disebutkan pada UUPK pasal 18 ayat (3). Sanksi atas pelanggaran menurut UUPK pasal 62 ayat (1) yaitu “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 *dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun* atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).”

Dalam kasus ini konsumen dapat dirugikan oleh pelaku usaha berdasarkan peralihan tanggung jawab yang dibebankan kepada konsumen mengenai pajak administrasi bank yang seharusnya menjadi beban pelaku usaha. Beban biaya bank yang dibebankan kepada Konsumen sebenarnya adalah suatu hal yang sah. Menjadi permasalahan hukum ketika beban tersebut dibebankan kepada Konsumen dengan itikad tidak baik, melanggar perjanjian antara Konsumen dengan Pelaku Usaha dan dijadikan sebuah alasan suatu kewajiban yang dibalik alasan tersebut ingin mengambil keuntungan.

Perjanjian ini seharusnya batal demi hukum sesuai dengan UUPK pasal 18 ayat (3).

Salah satu hak dari pelaku usaha adalah menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan. Salah satu kewajiban pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Sedangkan salah satu hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa. Selain itu kewajiban konsumen adalah membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa demi keamanan dan keselamatan.¹⁰²

Permasalahan lain pada kasus ini adalah, dimana pelaku usaha memang telah memberikan informasi mengenai beban biaya bank setiap bulannya yang dibebankan kepada konsumen, dan konsumenpun telah mengetahui hal tersebut. Keluhan Konsumen terjadi karena keberatan atas informasi yang diberikan Pelaku Usaha.

Keluhan konsumen ini tidak didengar dan ditanggapi dengan baik oleh pelaku usaha. Keluhan konsumen ini dibalas dengan sikap yang tidak baik dari Pelaku Usaha. Hal ini bertentangan dengan UUPK Pasal 4 huruf d yaitu hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Gugatan yang diajukan Konsumen ini adalah tepat karena jelas terlihat bahwa adanya hak konsumen yang telah dilanggar.

Dalam hal terjadi kerugian yang diderita oleh konsumen akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang diperdagangkan maka dalam Pasal 7 huruf (f) UUPK disebutkan “Pelaku usaha diwajibkan memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau pergantian

¹⁰² <http://andiayu.wordpress.com/2010/05/16/hak-dan-kewajiban-pelaku-usaha-terhadap-konsumen/>Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Posted on 16 Mei 2010.

barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pada kasus ini konsumen memang belum dirugikan, karena belum adanya pembayaran biaya administrasi bank yang dilakukan oleh konsumen. Namun yang menjadi tuntutan konsumen dalam kasus ini hanya meminta kepada pelaku usaha untuk melepaskan beban administrasi bank kepada konsumen yang dikenakan setiap bulannya. Tuntutan yang diminta konsumen dalam kasus ini masih dalam batasan yang wajar dan tepat, walaupun tidak memenuhi semua unsur yang terdapat dalam UUPK Pasal 7. Tetapi dalam pasal ini Pelaku Usaha diwajibkan memberi kompensasi yang tidak sesuai dengan perjanjian. Berdasarkan hal ini maka tepat jika konsumen menggunakan haknya untuk tidak dibebankan biaya bank setiap bulannya.

Hasil mediasi adalah saran yang diberikan Majelis Hakim kepada Pelaku Usaha untuk menyediakan loket di lokasi Indovision tanpa biaya. Hal ini tetap tidak dapat dijadikan alasan pilihan terhadap Konsumen untuk menghindari pembayaran iuran televisi berlangganan tanpa biaya administrasi bank. Alasannya karena dengan terpusatnya satu titik tempat pembayaran televisi berlangganan tidak memberikan kemudahan kepada seluruh Konsumen untuk melakukan pembayaran. Kemungkinan yang terjadi berkurangnya Konsumen untuk menggunakan jasa ini karena tidak mudahnya melakukan pembayaran iuran setiap bulannya. Hal lainnya juga akan mempersulit Pelaku Usaha untuk menyimpan uang yang dibayarkan Konsumen di loket lokasi Indovision. Jelas bahwa hal ini tidak menguntungkan para pihak.

Dalam putusan Arbitrase, BPSK memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa Konsumen dan salah satu kewenangannya adalah memberikan masukan kepada para pihak dan perlindungan hukum terhadap konsumen. Majelis memutuskan bahwa gugatan Penggugat tidak dapat diterima karena dianggap gugatan premature atau tidak terpenuhinya unsur pokok dari sengketa konsumen yang mengisyaratkan adanya kerugian yang nyata yang dialami Konsumen. Dalam kasus ini kerugian nyata memang belum dialami konsumen, tetapi berdasarkan pertimbangan lainnya Majelis

memandang perlu penegakan hukum perlindungan Konsumen yang agar para pihak dalam perkara ini khususnya tergugat sebagai Pelaku Usaha meningkatkan kewaspadaan dalam menegakan beban biaya kepada para Konsumen yang menjadi pelanggannya. Keputusan yang diberikan Majelis ini tepat berdasarkan beberapa pertimbangan terhadap perlindungan konsumen sebagai berikut:

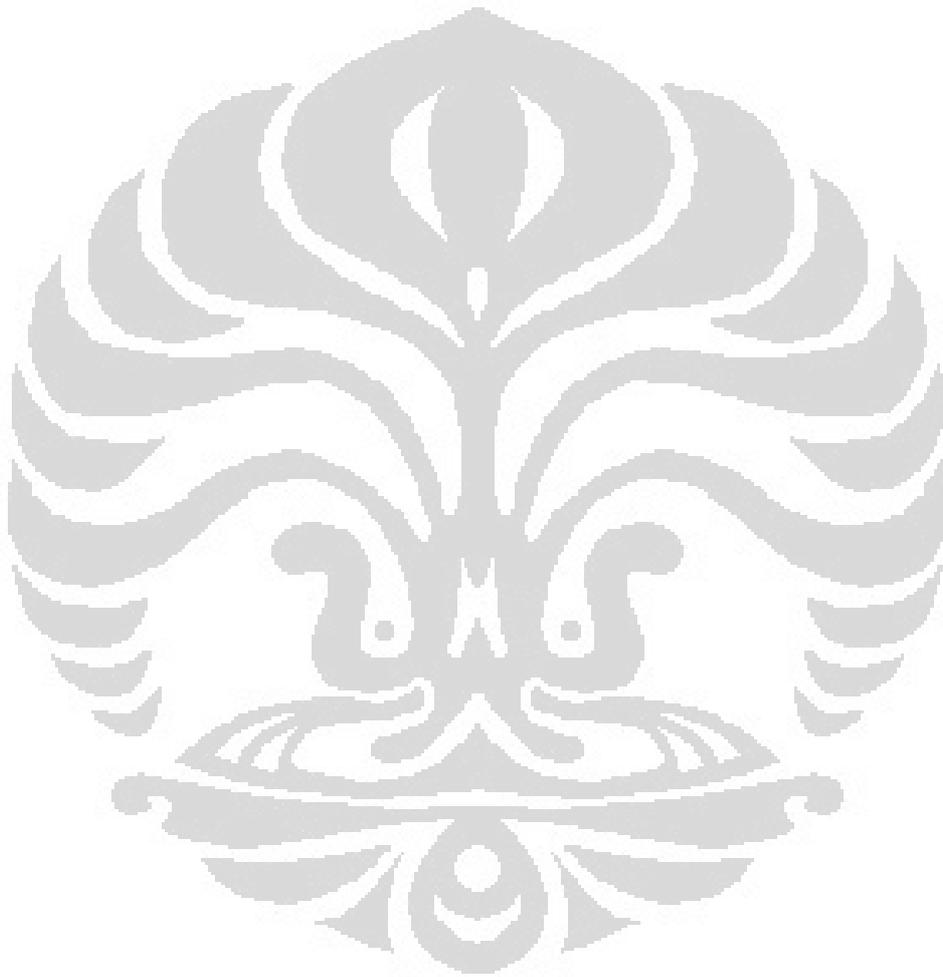
- 1) Kepastian hukum;
- 2) mengangkat harkat dan martabat Konsumen;
- 3) keterbukaan informasi dalam hubungan Pelaku Usaha dan Konsumen;
- 4) berdasarkan perjanjian perdata dari berbagai asas-asas hukum perjanjian yang terpenting adalah dengan itikad baik;¹⁰³
- 5) Hal lainnya adalah alasan apapun tidak dapat dibenarkan dalam suatu perjanjian jika merubah suatu perjanjian tanpa meminta persetujuan dari pihak terkait, karena hal ini dipandang sebagai unsur yang memiliki itikad tidak baik;
- 6) Alasan tergugat penarikan biaya administrasi bank didasarkan pada perjanjian kerjasama penggugat dengan Bank yang digunakan untuk pembayaran iuran pihak bank sebagai pengumpulan pembayaran biaya langganan dari para pelanggan, secara hukum tidak dapat dibenarkan karena pembayaran iuran adalah salah satu dari kewajiban tergugat atau Pelaku Usaha kepada pelanggan-pelanggannya termasuk penggugat yang juga sebagai Konsumen.
- 7) Larangan mengikat Konsumen sebagai subjek yang harus menanggung beban akibat adanya perjanjian Pelaku Usaha dengan kalangan Bank adalah tidak sesuai dengan asas kepribadian dari suatu persetujuan sebagaimana dimaksud Kitab Undang-undang Hukum Perdata pasal 1340.¹⁰⁴

¹⁰³ Indonesia, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Loc. Cit.*, pasal 1338.

¹⁰⁴ Persetujuan-persetujuan hanya berlaku antara para pihak-pihak yang membuatnya.

Dalam kasus ini perjanjian tersebut hanya dibuat oleh Pelaku Usaha dan pihak Bank, maka tidaklah dapat dibenarkan Konsumen yang harus menanggung beban tersebut demi kepentingan Bank.

Latar belakang pertimbangan Majelis BPSK di atas adalah tepat, melihat kesewenang-wenangan yang dilakukan Pelaku Usaha terhadap Konsumen.



BAB 5

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan seluruh latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pesan pendek yang terdapat dalam kasus ini dapat diartikan sebagai dokumen, karena pesan pendek ini adalah pesan yang tertulis. Dalam kasus ini pesan pendek yang disampaikan oleh pihak Indovision kepada konsumen adalah klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen. Hal ini dapat dilihat dari isi pesan pendek tersebut adalah suatu pernyataan sepihak yang dibuat oleh pelaku usaha dan mempunyai dampak yang dapat merugikan pada konsumen. Berdasarkan hal ini maka pernyataan mengenai penambahan biaya administrasi bank yang dibuat oleh pelaku usaha melalui pesan pendek tersebut dapat diartikan suatu klausula baku dalam bentuk dokumen.
2. Putusan yang diberikan Badan Penyelesaian Sengketa dalam kasus ini adalah tepat, karena perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usaha telah melanggar UUPK mengenai larangan klausula baku. Alasan lainnya karena Pelaku Usaha tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati para pihak dan pelaku usaha juga dianggap telah mencari keuntungan sebesar-besarnya melalui itikad tidak baik.
3. Alasan tepat lainnya yang diputuskan oleh Badan Penyelesaian Sengketa adalah mengenai akibat hukum yang timbul, bahwa klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha ini dapat dibatalkan karena tidak sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen.

5.2. Saran

Hasil analisis dari penulisan ini, dapat disampaikan masukan-masukan sebagai berikut :

1. Dalam UUPK belum / tidak diatur secara jelas apa saja yang dapat diartikan sebagai Pasal 18 ayat (1) mengenai klausula baku di kalangan pelaku usaha belum dapat optimal karena ternyata masih sering ditemuinya pelaku usaha membuat aturan baku baik berupa dokumen atau pun berupa informasi. Mengenai klausula baku yang telah diatur dalam UUPK masih memiliki kekurangan karena belum mengatur secara tegas mengenai klausula baku yang terjadi setelah adanya perjanjian. Diperlukannya kerjasama antara Pemerintah sebagai pembuat undang-undang dengan konsumen. Kerjasama dalam hal ini dapat dilakukan dengan memberi perhatian khusus dari Pemerintah kepada konsumen. Hal ini diharapkan agar kendala-kendala yang dihadapi dan akan dihadapi konsumen dapat teratasi. Dimana keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen didasarkan pada perundang-undangan yang berlaku, sehingga konsumen tidak terjebak dalam posisi lemah. Dalam kasus ini hal yang dapat dilakukan Pelaku Usaha adalah membuka loket pembayaran di tempat- tempat yang dapat dijangkau oleh Konsumen dan jangan sampai menyulitkan Konsumen.
2. Perlu dirubahnya peraturan mengenai klausula baku dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, khususnya aturan dalam pasal 18 mengenai klausula baku yang belum mengatur peralihan tanggung jawab yang dibebankan kepada konsumen atas perjanjian lain yang dibuat oleh pelaku usaha dengan pelaku usaha lainnya secara eksplisit (nyata dan jelas). Hal ini juga untuk membantu para konsumen untuk dapat memahami klausula yang terdapat dalam UUPK.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Anson. William Reynel, *Anson's: Law of Contract*, edited by Anthony Gordon Guest, 25th (centenary) ed., (Oxford: Clarendon Press, 1979).

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

Aryawan. Made Rawa, "Asas Kebebasan Berkontrak dalam Kaitannya dengan kewenangan Hakim untuk Menilai Eksistensi Kontrak," *Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 1, No. 1, 2003, hal. 1. Hardijan Rusli, *Hukum Perjanjian Indonesia dan Common Law* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996).

Badruzaman. Mariam Darus, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya* (Kumpulan Karangan), (Bandung Alumni, 1981).

_____, *Kompilasi Hukum Perikatan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001).

Goolsbee. Austan dan Amil Petrin, *The Consumer Gains From Direct Broadcast Satellites and The Competition with Cable Television*, (Cambridge: National Bureau of Economics Research, 2001).

Leder. Malcom dan Peter Shears, *Consumer Law*, 4th Edition, (London, 1996).

Hatta. Sri Gambir Melati, *Beli Sewa Sebagai Perjanjian Tak Bernama: Pandangan Masyarakat dan sikap Mahkamah Agung Indonesia*, (Bandung : Alumni, 2000).

Khairandy. Ridwan, *Itikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*, (Jakarta: Program Pasca Sarjana Program Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2004).

- Mamudji. Sri *et al.*, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum* (Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005).
- Mangkunegara. A. A. Anwar Prabu, *Perilaku Konsumen*, Cet. 1, (Bandung : Eresco, 1998).
- Mansyur. M. Ali, *Penegakan Hukum Tentang tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Genta Press, 2007.
- Miru. Ahmadi dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004).
- Munir Fuady, *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003).
- Nasution. A Z, *Hukum Perlindungan Konsumen suatu Pengantar*, Jakarta: Daya Widya.
- _____, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Cet. 2, (Jakarta: Diadit Media, 2002), hal. 22.
- Sabiq. Sayid, *Unsur-unsur Dinamika dalam Islam* (Anashirul Quwwah Fil Islam), diterjemahkan oleh Haryono S. Yusuf (Jakarta: Intermasa, 1981).
- Sartono. FR Sri, *Tehnik Penyiaran dan Produksi Program Radio, Televisi dan Film*, jilid 1 untuk SMK, (Jakarta: Direktorat Jendral manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Department Pendidikan Nasional, 2008).
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2000.

Sjahdeini. Sutan Remy, “*Kebebasan berkontrak dan perlindungan yang seimbang bagi para pihak dalam perjanjian kredit bank di Indonesia,*” (Disertasi Doktor Universitas Indonesia, Jakarta, 1993).

Soebagjo. Felix S., “*Perkembangan Azas-azas Hukum Kontrak dalam Praktek Bisnis Selama 25 Tahun Terakhir,*” (makalah disampaikan dalam Pertemuan Ilmiah Perkembangan Hukum Kontrak dalam Praktek Bisnis Indonesia, Jakarta, 18 – 19 Februari 1993).

Soekanto. Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, cet. 3, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 2006.

Widjaya. Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, Cet.1 Tahun 2000.

_____, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, 2000, Cet. ketiga.

Peraturan Perundang-undangan :

Australia, Commonwealth of Australia, Trade Practices Act, 1974/1977.

India Consumer Protection Act (Act No. 68 of 1986), Pasal 2d (i) dan (ii).

Indonesia, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata.*

_____, *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.*

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

_____, *Undang-Undang tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*, Nomor 11 Tahun 2008, LN, TLN Nomor, Tahun 2008.

_____, *Undang-undang Tentang Penyiaran*, UU Nomor 32 Tahun 2002, LN 139, TLN Nomor 4252, Tahun 2002.

JURNAL :

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Internet:

<http://andiayu.wordpress.com>.

<http://etd.eprints.ums.ac.id/4487/1/A310050163.pdf>.

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/17529/3/Chapter%20II.pdf>.

<http://halamansebelas.co.cc/2009/07/23/perbandingan-media-elektronik-dan-media-cetak/AndiNurhaeda>.

http://www.kamushukum.com/kamushukum_entries.php?_asas%20kebebasan%20Oberkontrak_&id=ent=1585.

<http://www.antarasumut.com/hukum-dan-kriminal/hukum/memahami-perjanjian-baku/>.

<http://www.bantuanhukum.info/?page=detail&cat=B12&sub=B1201&t=2>.

<http://www.mnc.co.id/cms/upload/report/pdf/PT%20MEDIA%20NUSANTARA%20CITRA%20bk%20%2031%20Maret%202010%20&%202009.pdf>.

<http://yudishtira.wordpress.com/2010/03/17/sejauhmana-kita-memahami-klausula-baku/www.infotelekomunikasi.blogspot.com>.

<http://www.lutvin.com/13-INDOVISION>.

<http://www.top-tv.co.id/index.php?mod=CC0002>.

<http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2010/03/indovision/>.

Sofyan Lubis, SH. Quo Vadis Perlindungan Konsumen, http://www.kantorhukum-lhs.com/details_artikel_hukum.php?id=35.

www.wikipedia.com.

Wibowo Tunardy, <http://www.tunardy.com/asas-dan-tujuan-hukum-perlindungan-konsumen/> On *February 16, 2009*, in *Perlindungan Konsumen*.

Kamus :

H.C. Black, *Black's Law Dictionary*, 5th edition. St. Paul, Minnesota: West Publishing, 1983.

Nieuw Burgerlijke Wetboek (BW baru Belanda), lihat Mr. M van Delft-Baas en Hondius (red), *jaarnoek Konsumentrecht 1991*, Kluwer-Deventer, 1991.

William Statsky, *Legal Thesaurus/Dictionary*, 2nd reprint (st.paul, Minn: WestPublishing, 1986).