



UNIVERSITAS INDONESIA

**“TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU YANG TERDAPAT DI
DALAM PERJANJIAN KEANGGOTAAN *FITNESS FIRST* DAN *CELEBRITY
FITNESS* TERKAIT DENGAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

SKRIPSI

**Adhindra Ario Wicaksono
0806341242**

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
UNIVERSITAS INDONESIA
DEPOK
JULI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**“TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU YANG TERDAPAT DI
DALAM PERJANJIAN KEANGGOTAAN *FITNESS FIRST* DAN *CELEBRITY
FITNESS* TERKAIT DENGAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana

**Adhindra Ario Wicaksono
0806341242**

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
UNIVERSITAS INDONESIA
DEPOK
JULI 2012**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Adhindra Ario Wicaksono

NPM : 0806341242

Tanda Tangan : 

Tanggal : 4 Juli 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Adhindra Ario Wicaksono

NPM : 0806341242

Program Studi : Ilmu Hukum

Judul Skripsi :

“Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Yang Terdapat Di Dalam Perjanjian Keanggotaan *Fitness First* dan *Celebrity Fitness* Terkait Dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”

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

DEWAN PENGUJI

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

Pembimbing II : Henny Marlyna, S.H., M.H., MLI ()

Penguji : Myra R. Budi Setiawan, S.H., M.H ()

Penguji : Bono Budi Priambodo, S.H., M.Sc. ()

Penguji : Rosewitha Irawaty, S.H., MLI ()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 4 Juli 2012

KATA PENGANTAR

Mimpi dan harapan adalah dua kata yang meski sederhana, namun menjadi kunci bagi banyak orang untuk menaklukkan dunia. Dua kata itu pulalah yang akhirnya selalu berhasil membuat Penulis untuk senantiasa bekerja lebih keras lagi, berbuat lebih baik lagi, dan menjadi yang terbaik. Termasuk dalam hal Penulisan skripsi ini.

Dalam proses pembuatan skripsi ini, Penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, serta pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkanlah Penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Tuhan Yesus Kristus atas cinta, berkat, anugerah, dan bimbingan-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kepada kedua orang tua Penulis, Agoes Indratjahja dan Grace Melina Karlim, serta kakak-kakak Penulis, Adhindra Nugroho Pratomo dan Adhindra Kurnianto Anggoro, yang selalu memberikan arahan, pendidikan, dan kasih sayang bagi Penulis.
3. Ibu Heri Tjandrasari, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan Penulis dalam menyusun Penelitian ini. Penulisan tidak akan bisa menyelesaikan penelitian ini tanpa dukungan dari Beliau. Penulis akan berusaha mengingat dan melakukan nasihat-nasihat Beliau di kemudian hari.
4. Mba Henny Marlyna, S.H., M.H., MLI. selaku Dosen Pembimbing II. Penulis merasa lebih terarah dalam menyusun karya tulis berupa penelitian ini karena bimbingan Beliau dari hari ke hari. Terima kasih atas kesediaan Beliau untuk membimbing Penulis, kiranya apa yang Beliau ajarkan kepada Penulis akan berguna dan Penulis terapkan.
5. Mba Hening Hapsari Setyorini, S.H., M.H. selaku Pembimbing Akademis yang telah membantu penulis selama penulis menuntut ilmu di FHUI, hingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.

6. Kepada seseorang yang sangat istimewa bagi penulis, Alvina Kusumawardani terima kasih yang mendalam atas diskusi, pendapat, serta dorongan semangat yang selalu diberikan kepada Penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Kepada sahabat-sahabat yang Penulis sayangi, yang menambah warna dalam kehidupan Penulis selama menjalani masa kuliah : Wuri Prastiti Rahajeng, Andara Annisa, Femalia Indrainy, Siti K. Nuraida, M.Fikry Yonesyahardi, Rasyad Andhika, Budi Widuro, Tantia Rahmadhina, Annisa Suci Ramadhani, Hulman Bona, Alfina Narang, Ario Bimo Nandito, Chentini Prameswari, Namira Assagaf, Indra Prabowo, Lidzikri Caesar Dustira , Jane Laura Simanjuntak, Gabriella Sirait, dan Zefanya Ruth. Terima kasih atas doa dan semangat kepada Penulis untuk menghadapi segala tantangan dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Kepada teman-teman Futsal FHUI 2008: Rachman Alatas, Arthur Nelson, M.Subuh Rezki, Hisar Johanes, Pakerti Wicaksono, Amir Hamzah, Yohan Alamsyah, Abi Rafdi, Fathan Nautika, Hangkoso Satrio, David Irmantius,dll Terima kasih atas segala hiburan yang diberikan kepada Penulis setiap hari Rabu dan 2 Gelar Justitiade yang kita menangkan bersama.
9. Kepada Gilang Santosa, Naftalia Siregar, Made Grazia Valyana Ustriyana, Stefanus Pandu Dewonoto, Andrei Romario, Ronald Honarto, Huda Robbani. Terima kasih atas dorongan dan semangat yang diberikan kepada Penulis.
10. Kepada rekan-rekan seperjuangan “A Team” di Nurjadin Sumono Mulyadi Pratanto (NSMP) Law Office : Aditya Muriza, Ayudhia Utami, Astrie Sekarlaranti, Bang Afif Akbar, Mba Ayudi Rusmanita Nasution, Mba Athifa Alatas. Terima kasih untuk segala ilmu, pengetahuan, canda, tawa, dan derita yang dibagi bersama serta rasa kekeluargaan yang luar biasa.

11. Teman-teman penulis baik senior maupun junior yang pernah bekerjasama dengan penulis baik dari organisasi : ALSA, PERFILMA, BEM, KMK terima kasih atas segala dorongan serta doanya kepada penulis.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tak luput dari berbagai kekurangan dan kelemahan, dan karenanya, Penulis sangat berbesar hati untuk menerima saran dan kritik dari berbagai pihak demi kesempurnaan penelitian ini. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Depok, 23 Juni 2012

Adhindra Ario Wicaksono

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

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

Nama : Adhindra Ario Wicaksono
NPM : 0806341242
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis karya : Skripsi

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

“Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Yang Terdapat Di Dalam Perjanjian Keanggotaan *Fitness First* dan *Celebrity Fitness* Terkait Dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 4 Juli 2012
Yang menyatakan



(Adhindra Ario Wicaksono)

Tinjauan yuridis..., Adhindra Ario Wicaksono, FH UI, 2012

ABSTRAK

Nama : Adhindra Ario Wicaksono
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul : **“Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Yang Terdapat Di Dalam Perjanjian Keanggotaan *Fitness First* dan *Celebrity Fitness* Terkait Dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”**

Skripsi ini membahas mengenai tinjauan yuridis terhadap klausula baku yang terdapat di dalam perjanjian keanggotaan *Fitness First* dan *Celebrity Fitness* terkait dengan UUPK. Penelitian ini menemukan adanya beberapa permasalahan dan pelanggaran dalam klausula baku yang terdapat pada perjanjian keanggotaan *Fitness First* dan *Celebrity Fitness*. Selain itu di dalam skripsi ini juga dibahas mengenai sanksi yang dapat diterapkan terhadap *Fitness First* dan *Celebrity Fitness* selaku pihak yang membuat klausula baku tersebut.

Kata kunci:
Klausula Baku, Konsumen, Perjanjian Keanggotaan

ABSTRACT

Name : Adhindra Ario Wicaksono
Study Program: Law
Title : **”Review on Standard Clause in Membership Agreement of Fitness First and Celebrity Fitness in accordance with Law No. 8 Year 1999 regarding Protection of the Consumers”**

This thesis is a review on standard clause in membership agreement of Fitness First and Celebrity Fitness in accordance with Law No. 8 Year 1999 regarding Protection of the Costumers. The research shows some issues and infringements in standard clause in those membership agreements. Thus, this research also shows the sanctions that could be implemented against Fitness First and Celebrity Fitness as the parties creating those standard clauses.

Key words:

Standard Clause; Consumers ; Membership Agreement.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	5
1.3 Tujuan Penulisan.....	5
1.4 Definisi Operasional.....	6
1.5 Metode Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB 2 TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	11

2.1	Pengertian Konsumen.....	11
2.2	Pengertian dan Batasan Hukum Perlindungan Konsumen.....	12
2.3	Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	14
2.4	Pihak-Pihak Terkait Dalam Hukum Perlindungan Konsumen....	15
	2.4.1 Konsumen.....	15
	2.4.2 Pelaku Usaha.....	16
	2.4.3 Pemerintah.....	19
2.5	Hak dan Kewajiban Konsumen.....	21
	2.5.1 Hak-Hak Konsumen.....	21
	2.5.2 Kewajiban-Kewajiban Konsumen.....	24
2.6	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	26
	2.6.1 Hak-Hak Pelaku Usaha.....	26
	2.6.2 Kewajiban-Kewajiban Pelaku Usaha.....	27
2.7	Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.....	27
2.8	Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab.....	35
	2.8.1 Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kelalaian/Kesalahan....	36
	2.8.2 Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab.....	36

2.8.3	Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab.....	37
2.8.4	Prinsip Tanggung Jawab Mutlak.....	37
2.8.5	Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan.....	38
2.9	Tahap-Tahap Transaksi.....	39
2.9.1	Tahap Pratransaksi.....	39
2.9.2	Tahap Transaksi.....	39
2.9.3	Tahap Purnatransaksi.....	40
2.10	Klausula Baku.....	40
2.11	Penyelesaian Sengketa.....	41
2.11.1	Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan.....	42
2.11.2	Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan.....	44
2.11.2.1	Gugatan Individu.....	44
2.11.2.2	<i>Class Action</i>	45
2.11.2.3	<i>Legal Standing</i>	46
2.11.2.4	<i>Gugatan Pemerintah</i>	46
2.12	Sanksi-Sanksi.....	47
BAB 3	TINJAUAN UMUM KLAUSULA BAKU	49
3.1	Latar Belakang Lahirnya Perjanjian Baku.....	49
3.2	Pengertian Klausula Baku.....	51
3.3	Ciri-Ciri Perjanjian Baku.....	53
3.4	Bentuk-Bentuk Klausula Baku.....	56
3.5	Fungsi Perjanjian Baku.....	57

3.6	Jenis Perjanjian Dengan Klausula Baku.....	58
3.7	Klausula Baku Menurut UUPK.....	58
3.8	Klausula Baku Berdasarkan Hukum Perjanjian.....	61
3.9	Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku.....	64
3.10	Berakhirnya Perjanjian Dengan Klausula Baku.....	67
BAB 4	ANALISIS TERHADAP ISI KLAUSULA BAKU YANG TERTEPA PADA PERJANJIAN KEANGGOTAAN PUSAT KEBUGARAN, <i>FITNESS FIRST</i> DAN <i>CELEBRITY FITNESS</i>	68
4.1	Hubungan Hukum.....	68
4.2	Analisis Klausula-Klausula Baku Pada Perjanjian Keanggotaan Pusat Kebugaran <i>Fitness First</i> dan <i>Celebrity Fitness</i>	69
4.3	Analisis Pencantuman Klausula Baku Pada Beberapa Perjanjian Keanggotaan Pusat Kebugaran.....	70
	4.3.1 Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Keanggotaan Pusat Kebugaran " <i>Fitness First</i> " Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen	70
	4.3.1.1 Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Keanggotaan Pusat Kebugaran " <i>Fitness First</i> " Berdasarkan Undang- Undang Perlindungan Konsumen Berdasarkan Bentuk dan Format Penulisan	70
	4.3.1.2 Analisis Klausula Baku Perjanjian Keanggotaan Pusat Kebugaran " <i>Fitness First</i> " Berdasarkan Substansi	71
	4.3.2 Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Keanggotaan Pusat Kebugaran " <i>Celebrity Fitness</i> " Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen	74
	4.3.2.1 Analisis Klausula Baku Perjanjian Keanggotaan Pusat Kebugaran " <i>Celebrity Fitness</i> " Berdasarkan Bentuk dan Format Penulisan	74

4.3.2.2	Analisis Klausula Baku Perjanjian Keanggotaan Pusat Kebugaran “ <i>Celebrity Fitness</i> ” Berdasarkan Substansi	75
4.4	Perbandingan Klausula Baku antara Perjanjian Keanggotaan Pusat Kebugaran “ <i>Fitness First</i> ” dan “ <i>Celebrity Fitness</i> ”	78
4.5	Akibat Hukum dan Upaya Hukum Terhadap Klausula Baku.....	80
BAB 5	PENUTUP	83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran.....	87
	DAFTAR PUSTAKA	90
	LAMPIRAN	

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di dalam aktivitas ekonomi, konsumen merupakan salah satu dari para pelaku ekonomi yang menduduki posisi paling lemah. Konsumen seringkali dihadapkan pada persoalan ketidak-mengertian dirinya ataupun kejelasan akan pemanfaatan penggunaan maupun pemakaian barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha, karena kurang atau terbatasnya informasi yang disediakan.¹ Oleh karena itu, konsumen memerlukan perlindungan yang memadai guna menghindari terjadinya kerugian yang mungkin dialaminya. Berkaitan dengan hal itu, sebagai negara hukum, Indonesia sudah sepatutnya memiliki instrumen hukum yang berfungsi untuk melindungi masyarakatnya sebagai konsumen. Pada tanggal 20 April 1999, Pemerintah Republik Indonesia menerbitkan dan mengundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia (sebagai konsumen) untuk lebih menyadari akan segala hak dan kewajiban yang dimilikinya terhadap pelaku usaha, dimana dikatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabatnya, konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya.²

Pada saat ini kebutuhan seseorang akan kesehatan semakin beragam. Salah satu kebutuhan adalah untuk memenuhi kegemaran yang banyak diminati yaitu kegemaran dalam bidang kebugaran. Di kota-kota besar, aktivitas olahraga tak lagi dipandang sebagai kebutuhan untuk tetap sehat namun sudah menjadi gaya hidup. Buktinya, semakin banyak beragam kegiatan olahraga yang ada di ruang terbuka kota. Banyak pihak kini memilih menjaga kesehatan tubuh mereka di pusat kebugaran (*fitness center*) yang banyak tersebar di berbagai sudut kota. Tuntutan untuk memenuhi gaya hidup di kota-kota besar, memaksa orang untuk

¹Gunawan Widjaja et. Al, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2001) hal 3.

²*Ibid.*, hal 2.

bekerja lebih keras. Beban pekerjaan yang banyak membuat masyarakat lelah, baik pikiran maupun fisik. Dengan begitu, mereka harus mampu menjaga kesehatan mereka agar dalam kondisi yang selalu prima. Oleh karena itu, kesehatan merupakan salah satu topik yang banyak menjadi perbincangan dalam kehidupan masyarakat modern saat ini. Bahkan, masyarakat perkotaan menjadi lebih peduli terhadap kesehatan mereka seiring semakin berkembangnya isu-isu tentang hal kesehatan ini.

Fenomena tentang perubahan gaya hidup inilah yang sekarang sedang marak berkembang di kota-kota besar, pemenuhan akan gaya hidup. Untuk itu, diperlukan gaya hidup sehat bagi masyarakat perkotaan sebagai solusi untuk menjaga kondisi tubuh mereka. Olahraga yang teratur tentunya membuat orang merasa lebih bugar dan segar. Aktivitas olahraga seperti *Fitness* sudah dianggap sebagai salah satu gaya hidup masyarakat kini.

Itulah alasan mengapa pusat kebugaran semakin banyak bermunculan. Potensi pasar pusat kebugaran di Indonesia sangat luas dengan tren yang meningkat, khususnya di kota-kota besar. *Fitness* sudah menjadi bagian dari kehidupan, dimana banyak masyarakat di kota-kota besar yang mulai memperhatikan penampilan fisik mereka.

Salah satu pusat kebugaran terbesar di Indonesia adalah *Fitness First*. Klub *Fitness* yang berasal dari negara Inggris ini mendirikan cabang pertamanya di Indonesia pada tahun 2006 yang bertempat di Plaza Semanggi. Untuk menjadi anggota klub fitness tersebut, konsumen harus terlebih dahulu menyetujui dan menandatangani perjanjian yang sudah disiapkan pihak *Fitness First* Indonesia yang bernama "*Fitness First Club Rules*". Demikian pula halnya dengan *Celebrity Fitness* Indonesia. Pusat kebugaran yang pertama kali membuka cabangnya di Indonesia pada tahun 2004 di Pusat Perbelanjaan EX Plaza Indonesia ini juga mengharuskan calon anggotanya untuk menandatangani sebuah perjanjian yang telah disiapkan pihak *Celebrity Fitness* Indonesia sebelum seorang konsumen masuk menjadi anggota.

Perjanjian ini merupakan klausula baku yaitu suatu perjanjian yang memuat syarat-syarat tertentu sehingga terlihat lebih menguntungkan bagi pihak

yang mempersiapkan pembuatannya, yaitu produsen atau pelaku usaha.³ Produsen atau pelaku usaha sebagai pihak yang membuat klausula baku tersebut memperkirakan apabila terjadi suatu masalah, maka dalam klausula tersebut pihak produsen atau pelaku usaha telah mempersiapkan syarat-syarat khusus untuk menghindari diri mereka dari beban tanggung jawab, atau tuntutan/gugatan dari pihak lawannya.⁴ Perlu dicatat bahwa syarat-syarat yang dicantumkan dalam klausula baku tersebut dibuat secara sepihak oleh pihak pelaku usaha atau produsen. Dalam hal ini terlihat suatu kondisi yang timpang dimana pihak produsen atau pelaku usaha adalah pihak yang lebih diuntungkan dari klausula tersebut dibandingkan pihak konsumen. Pada dasarnya klausula baku sendiri tidaklah selalu merugikan konsumen. Klausula baku juga terkadang mengandung ketentuan yang saling menguntungkan para pihak. Sebagai contoh adalah klausula baku yang bertujuan untuk ketertiban dan kenyamanan konsumen. Namun dalam prakteknya, pada kebanyakan kasus klausula baku sering digunakan para pelaku usaha dengan tujuan untuk lebih menguntungkan pihak mereka sendiri⁵.

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

³Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hal. 109.

⁴*Ibid.*

⁵Yusuf Shofie, S.H., M.H., *21 Potensi Pelanggaran dan Cara Menegakkan Hak Konsumen*, (Jakarta : Lembaga Konsumen Jakarta, 2003), hal. 70.

Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) UUPK “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.⁶ Sedangkan pada ayat (2) nya berbunyi “ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁷

Dalam hal ini perlu ditegaskan bahwa hak konsumen merupakan kewajiban pelaku usaha dan sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak dari pelaku usaha. Jika dilihat dari masalah yang terjadi dalam hal masalah bagi konsumen yang menjadi anggota *Fitness First* dan *Celebrity Fitness* Indonesia, dapat dikatakan bahwa masyarakat sebagai konsumen telah melaksanakan kewajibannya yaitu membayar sejumlah uang untuk menjadi anggota *Fitness First* dan *Celebrity Fitness* Indonesia, namun ternyata pihak *Fitness First* dan *Celebrity Fitness* Indonesia tersebut melalaikan kewajibannya yaitu dengan tidak memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen selama berada di lingkungan *Fitness First* dan *Celebrity Fitness* Indonesia seperti kehilangan atau kerusakan barang di ruang ganti pakaian dan luka-luka atau kematian yang dialami selama berada di lingkungan klub..

Atas dasar latar belakang pemikiran tersebut, penyusun menganggap hak-hak konsumen perlu dilindungi terhadap perbuatan yang dilakukan pelaku usaha yang tidak memberikan ganti rugi. Dengan tidak memberikan ganti rugi tersebut, maka dapat merugikan konsumen anggota *Fitness First* dan *Celebrity Fitness* Indonesia dan oleh karena itu untuk meneliti permasalahan ini maka penyusun membuat skripsi yang berjudul **“Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Yang Terdapat Di Dalam Perjanjian Keanggotaan *Fitness First* dan *Celebrity Fitness* Terkait Dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”**

⁶Indonesia (a), Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU No 8 Tahun 1999, LN No.42/1999, LTN No.3821, Pasal 19 ayat (1)

⁷*Ibid*, ayat (2)

1.2 Pokok Permasalahan

Pokok permasalahan adalah salah satu hal yang penting dalam suatu penelitian. Oleh karena itu dalam penulisan proposal skripsi ini terlebih dahulu akan dimulai dengan merumuskan pokok-pokok yang menjadi masalah dan hendak diteliti. Berdasarkan uraian tersebut di atas, selanjutnya pada bagian ini akan dipaparkan beberapa pokok permasalahan yang akan dianalisis pada karya tulis ini. Adapun masalah-masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana isi klausula baku yang tercantum pada perjanjian keanggotaan *Fitness First* dan *Celebrity Fitness* Indonesia ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Mengenai Perlindungan Konsumen ?
2. Apakah akibat hukum dari pencantuman klausula baku pada perjanjian keanggotaan *Fitness First* dan *Celebrity Fitness* Indonesia ?
3. Apakah upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas pencantuman klausula baku di dalam perjanjian keanggotaan *Fitness First* dan *Celebrity Fitness* Indonesia tersebut ?

1.3 Tujuan Penulisan

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

1.3.1 Tujuan Umum.

Secara umum tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah untuk memberi penjelasan bagaimana penerapan ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dalam penelitian ini penerapannya didasarkan pada praktek penerapan klausula baku dalam perjanjian keanggotaan *Fitness First* dan *Celebrity Fitness* Indonesia.

1.3.2 Tujuan Khusus.

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

1. Mengetahui apakah klausula baku yang tertera pada perjanjian keanggotaan *Fitness First* dan *Celebrity Fitness* Indonesia telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Menjelaskan dampak dari klausula baku yang diterapkan terhadap hak-hak konsumen.
3. Mengetahui apakah upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas pencantuman klausula baku di dalam perjanjian keanggotaan tersebut.

1.4 Definisi Operasional

Definisi operasional diberikan dengan maksud memberi batasan mengenai apa yang akan diteliti di dalam penelitian ini. Dengan adanya definisi operasional maka akan terdapat suatu pembatasan konsep istilah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini. Beberapa istilah yang dimaksud, antara lain:

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁸
2. Konsumen adalah setiap pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁹
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.¹⁰
4. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹¹

⁸Indonesia a, *Undang-undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Th 1998, Psl 1 angka 1

⁹ *Ibid*, Pasal 1 angka 2

¹⁰ *Ibid*, Pasal 1 angka 3

¹¹ *Ibid*, Pasal 1 angka 5

5. Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seseorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal, dimana dari peristiwa tersebut timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan.¹²

1.5. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini mencakup hal-hal sebagai berikut.

1. Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian ini adalah berbentuk penelitian hukum normatif¹³, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka, atau disebut juga dengan penelitian kepustakaan, yaitu tata cara pengumpulan data yang berasal dari bahan-bahan literatur atau kepustakaan, peraturan perundang-undangan terkait, tulisan atau riset penelitian hukum.¹⁴

2. Jenis Data

Dalam penelitian hukum normatif, yang diteliti biasanya adalah berupa bahan pustaka atau data sekunder, yang mungkin mencakup bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.¹⁵ Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yakni data yang tidak diperoleh langsung dari lapangan dan diperoleh melalui bahan-bahan kepustakaan. Data sekunder yang digunakan berasal dari data/bahan kepustakaan hukum, yang terdiri dari bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat.¹⁶ Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti buku teks, hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum, dan rancangan

¹² R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, *op.cit.*, hal. 1.

¹³ Sri Mamudji, *et.al.*, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, (Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005), hal. 2.

¹⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada), hal. 23-25.

¹⁵ Sri Mamudji, *op. cit.*, hal. 52.

¹⁶ *Ibid.*, hal. 52.

undang-undang.¹⁷ Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.¹⁸

3. Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan alat pengumpulan data berupa:

Studi dokumen atau bahan pustaka, merupakan suatu alat pengumpulan data yang dilakukan melalui data yang tertulis¹⁹, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam perjanjian keanggotaan *Fitness First* dan *Celebrity Fitness* Indonesia.

4. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data secara kualitatif, yakni usaha untuk memahami dan mencari tahu makna di balik tindakan atau perbuatan hukum yang dilakukan sesuai dengan kenyataan atau temuan-temuan yang ada. Maka dengan dilakukannya studi dokumen serta wawancara, diharapkan pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat terjawab dengan baik.

5. Bahan Hukum

Bahan hukum yang digunakan oleh penulis terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis diantaranya adalah Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kemudian bahan hukum sekunder yang digunakan oleh penulis adalah buku-buku mengenai perlindungan

¹⁷ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *op. cit.*, hal. 13.

¹⁸ *Ibid.*,

¹⁹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Depok: Penerbit Universitas Indonesia, 2007), hal. 21.

konsumen. Untuk bahan hukum tersier, penulis menggunakan Kamus Hukum.

1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Agar memenuhi syarat sebagai karya tulis ilmiah maka diperlukan suatu sistematika agar pembahasan menjadi terarah sehingga apa yang menjadi tujuan pembahasan dapat dijabarkan dengan jelas. Adapun sistematika penulisan yang penulis susun adalah sebagai berikut:

Bab 1 : Pendahuluan

Bab ini memuat tentang latar belakang yang berisi tentang situasi dan kondisi pada saat penelitian dilakukan, alasan mengapa penelitian dilakukan, dan hal-hal yang telah diketahui dan belum diketahui penulis berkaitan dengan judul penulisan ini. Bab I juga memuat pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan ini, tujuan penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

Bab 2 : Tinjauan Umum Mengenai Hukum Perlindungan Konsumen

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

Bab 3 : Tinjauan Umum Perjanjian Baku dan Perkembangan Perjanjian Baku di Indonesia

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

Bab 4 : Analisis Terhadap Isi Klausula Baku Yang Tertera Pada Perjanjian Keanggotaan *Fitness First* Dan *Celebrity Fitness* Indonesia.

Bab ini akan membahas mengenai bentuk dan isi perjanjian keanggotaan pusat kebugaran *Fitness First* dan *Celebrity Fitness* Indonesia, serta analisa klausula-klausula pada perjanjian keanggotaan ditinjau dari UUPK

Bab 5 : Penutup

Pada bab ini, penulis akan memberikan kesimpulan dari hasil pembahasan bab pertama sampai dengan bab terakhir.

BAB 2

TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

2.1 Pengertian Konsumen

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

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

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda).²⁰ Secara harafiah arti kata *consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nantinya menentukan termasuk kelompok mana pengguna tersebut.²¹

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

1. Konsumen, adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen-antara, adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan dengan tujuan membuat barang dan/ jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial).

²⁰Az. Nasution, S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, cet. 3, (Jakarta: Diadit Media, 2007), hal. 21.

²¹*Ibid.*

3. Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarga atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.²²

Pengertian *orang* dalam batasan tersebut terdiri atas orang alami atau orang yang diciptakan oleh hukum (perusahaan dengan bentuk PT atau sejenis).²³ Sementara itu dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2, Konsumen diartikan sebagai “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.²⁴

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

2.2 Pengertian dan Batasan Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam memberikan pengertian dan batasan hukum perlindungan konsumen, terdapat beberapa istilah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Pengertian Hukum Konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan masyarakat.²⁶ Sedangkan batasan hukum perlindungan konsumen sebagai bagian

²²*Ibid*, hal. 29.

²³*Ibid*.

²⁴ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 2.

²⁵*Ibid*, hal. 7.

²⁶Az. Nasution, S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hal. 37.

khusus dari hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.²⁷

Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional memberikan definisi perlindungan konsumen, yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.²⁸

Setelah diterbitkannya UUPK, hukum umum (*general law*) masih tetap digunakan dalam mengatasi masalah perlindungan konsumen. Penerbitan hukum umum, tidak ditunjukkan khusus untuk perlindungan konsumen namun dapat digunakan dan memiliki segi-segi positif dan negatif.

Segi positif dari peraturan-peraturan yang ada adalah :

1. Dapat ditanggulangnya hubungan-hubungan hukum dan masalah-masalah yang berkaitan dengan konsumen dan penyedia produk konsumen.
2. Kedudukan konsumen dan penyedia produk konsumen adalah sama di depan hukum.

Sedangkan segi negatifnya adalah :

1. Pengertian dan istilah yang digunakan di dalam peraturan perundang-undangan yang ada tidak selalu sesuai dengan kebutuhan konsumen.
2. Kedudukan hukum yang sama antara konsumen dan penyedia produk konsumen (pengusaha) menjadi tidak berarti apa-apa, karena posisi konsumen tidak seimbang, lemah dalam pendidikan, ekonomis.
3. Prosedur dan biaya keadilannya, belum mudah, cepat dan biayanya murah sebagaimana dikehendaki perundang-perundangan yang berlaku.²⁹

Asas-asas dan kaidah-kaidah tersebut termuat dalam berbagai peraturan perundang-undangan umum yang berlaku. Seperti dalam hukum pidana yang termuat dalam Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP) ”asas praduga tak

²⁷*Ibid.*

²⁸Indonesia (b), *Peraturan Pemerintah Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional*, PP No. 57 Tahun 2001, LN No.102, Pasal 1.

²⁹Az. Nasution, S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hal. 23.

bersalah” dan juga pada hukum perdata seperti asas keterbukaan, sepanjang tidak diatur secara khusus atau tidak bertentangan dengan UUPK, sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 64.

Jadi, dalam pembahasan tentang hukum perlindungan konsumen terdapat berbagai istilah dan para pihak yang berkaitan dengan perlindungan konsumen yaitu barang dan/atau jasa, konsumen, pelaku usaha dan pemerintah.

2.3 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Di dalam Pasal 2 UUPK, disebutkan bahwa perlindungan konsumen dijalankan berdasarkan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Pengertian dari asas-asas tersebut berdasarkan Penjelasan Pasal 2 UUPK adalah :

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

menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.³⁰

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

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.³¹

Tujuan perlindungan konsumen sebagaimana yang telah disebutkan di atas merupakan suatu sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen. Sementara itu, Achmad Ali menyatakan bahwa masing-masing undang-undang memiliki tujuan khusus. Hal ini juga tampak dari pengaturan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mengatur mengenai tujuan khusus perlindungan konsumen yang

³⁰Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 2.

³¹Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 3.

membedakannya dari tujuan umum seperti yang diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.³²

2.4 Pihak-Pihak Terkait Dalam Hukum Perlindungan Konsumen

2.4.1 Konsumen

Pada Pasal 1 angka 2 UUPK, disebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Dalam Penjelasan Pasal 1 angka 2 UUPK, disebutkan bahwa di dalam kepastasaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.

Jika melihat pada sifat penggunaan barang atau jasa, konsumen akhir adalah orang alami (*natuurlijke persoon*) dan menggunakan produk konsumen tidak untuk diperdagangkan dan/atau tujuan komersial lainnya.³³ Sedangkan konsumen antara sesungguhnya adalah pengusaha, baik pengusaha perorangan maupun pengusaha berbentuk badan hukum atau tidak, baik pengusaha swasta maupun pengusaha publik (perusahaan milik negara), dan dapat antara lain terdiri dari penyedia dana (investor), pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir (produsen), atau penjual produk akhir (supplier, distributor, atau pedagang).³⁴

2.4.2 Pelaku Usaha

³²Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 34.

³³Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1995), hal. 28.

³⁴*Ibid.*

Pengertian dari pelaku usaha diatur dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³⁵

Bila dilihat dari pengertian di atas, maka terdapat 4 (empat) unsur yang terkandung dalam pengertian tentang pelaku usaha yaitu :

- a) Setiap orang perseorangan atau badan usaha.

Yang termasuk badan usaha menurut pengertian ini adalah badan hukum dan tidak berbadan hukum.

- b) Secara sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian.

Beberapa macam pelaku usaha yaitu :

- a) Orang perseorangan
- b) Badan usaha
- c) Orang perseorangan dengan orang perseorangan lain
- d) Orang perseorangan dengan badan usaha.
- e) Badan usaha dengan badan usaha.

Yang termasuk kegiatan usaha melalui perjanjian adalah huruf c sampai e

- c) Penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Terdapat batasan yang membedakan antara pelaku usaha dengan pelaku usaha kegiatan lain, yaitu yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi

- d) Didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia.

Maksudnya adalah orang perseorangan atau badan hukum tersebut berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia. Khusus badan usaha, tidak harus didirikan dan

³⁵Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 3.

berkedudukan di wilayah Republik Indonesia tetapi kegiatannya di wilayah Republik Indonesia.

Selanjutnya dalam penjelasan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, Badan Usaha Milik Negara, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Az. Nasution menyebutkan pelaku usaha (selaku penyedia barang atau penyelenggara jasa), pada umumnya berlaku sebagai :

1. *Investor*, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai keperluan dari para penyedia barang atau jasa ;
2. *Produsen*, yaitu pelaku usaha yang membuat atau memproduksi barang dan/atau jasa;
3. *Distributor*, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang retail, toko, supermarket, pedagang kaki lima, dan sebagainya.³⁶

Dari definisi pelaku usaha yang diberikan oleh Pasal 1 butir 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha tidak harus suatu badan hukum, tetapi dapat pula orang perseorangan. Menurut definisi tersebut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen berlaku baik bagi pelaku usaha ekonomi kuat, maupun bagi pelaku usaha ekonomi lemah (Usaha Kecil Menengah). Pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak terbatas pada pelaku usaha perorangan yang berkewarganegaraan Indonesia atau pelaku usaha badan hukum asing, sepanjang mereka itu melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia.³⁷

Pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, mempunyai cakupan yang luas karena meliputi penjual grosir, leveransir, sampai pengecer. Namun dalam pengertian pelaku usaha ini tidak disebutkan adanya

³⁶Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1995), hal. 18-19.

³⁷ Dr. Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta : Prenada Media Group, 2008), hal. 67.

eksportir atau pelaku usaha di luar negeri. Hal ini terjadi karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, hanya yang ada dan didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.³⁸ Dari pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen untuk menuntut ganti kerugian.

2.4.2 Pemerintah

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

1. Menteri Perdagangan. Pada Pasal 1 angka 13 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan Menteri adalah, menteri yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.³⁹
2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan badang yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.⁴⁰ Lebih lanjut tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001.
3. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Badan Perlindungan Konsumen Nasional bertugas untuk memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen

³⁸ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 9.

³⁹ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 13.

⁴⁰ *Ibid*, Pasal 1 angka 11.

di Indonesia.⁴¹ Selanjutnya mengenai BPKN diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 57 tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

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

2.4.3 Lembaga Swadaya Masyarakat

Selain lembaga-lembaga serta instansi tertentu yang diberikan kewenangan oleh pemerintah Negara Republik Indonesia untuk mengawasi serta menjalankan hukum perlindungan konsumen, ada juga lembaga tersendiri yang dibentuk oleh masyarakat yang diharapkan dapat berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Pada Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (yang selanjutnya disebut dengan LPKSM) adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.⁴² Lembaga ini dibentuk untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Namun ada hal yang kontradiktif dalam pengertian LPKSM menurut Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Di satu sisi dikatakan bahwa LPKSM merupakan lembaga non pemerintah, namun di sisi lain ada keharusan untuk mendaftarkan lembaga ini kepada pemerintah.⁴³

Sebenarnya melalui penamaan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), banyak memberi harapan terhadap pelaksanaan

⁴¹ *Ibid*, Pasal 33.

⁴² Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1 angka 9.

⁴³ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 17.

tugas secara maksimal dalam mewujudkan pemberdayaan konsumen yang juga menjadi tujuan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan adanya syarat pendaftaran dan pengakuan itu, dan juga dengan pengaturannya melalui Peraturan Pemerintah, akan berakibat pada tumpulnya atau tidak bergiginya LPKSM.⁴⁴

2.5 Hak dan Kewajiban Konsumen

2.5.1 Hak-Hak Konsumen

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak-hak dari konsumen. Adapun hak-hak tersebut adalah :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan ;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.⁴⁵

⁴⁴*Ibid*, hal 17-18.

⁴⁵Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 4.

Jika melihat ketentuan Pasal 4 angka 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka dapat dikatakan bahwa sesungguhnya hak-hak dari konsumen yang diatur atau diakui oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya merupakan hak-hak yang disebutkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Lebih lanjut dalam Pasal 64 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini.⁴⁶ Hal ini berarti Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak mengatur hak-hak konsumen secara limitatif, melainkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga secara luas mengakui adanya hak-hak konsumen yang lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya. Hal ini tentunya sangat baik mengingat sesungguhnya hak-hak dari konsumen tidak hanya terbatas pada hak-hak yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Hak-hak dasar konsumen pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962. Adapun hak-hak dasar konsumen itu adalah :

1. Hak untuk mendapatkan atau memperoleh keamanan atau *the right to be secured*;
2. Hak untuk memperoleh informasi atau *the right to be informed*;
3. Hak untuk memilih atau *the right to choose*;
4. Hak untuk didengarkan atau *the right to be heard*.⁴⁷

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

1. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;

⁴⁶ *Ibid*, Pasal 64.

⁴⁷ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 38-39.

2. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
3. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
4. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.⁴⁸

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

- a) Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*).
- b) Hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*).
- c) Hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*).
- d) Hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*).
- e) Hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*).⁴⁹

Dalam Rancangan Akademik Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang dikeluarkan oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan dikemukakan enam hak konsumen, yaitu empat hak dasar yang disebutkan dalam Deklarasi Hak-hak Asasi Manusia, ditambah dengan hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, dan hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum yang patut.⁵⁰

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

⁴⁸ *Ibid*, hal. 39.

⁴⁹ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, dalam *Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen* oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, Jakarta tgl. 16-18 Oktober 1980, (Penerbit : Binacipta, 1986), hal. 61.

⁵⁰ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 40

dan keselamatan konsumen. Hal ini dimaksudkan agar konsumen terhindar dari kerugian baik fisik maupun psikis apabila mengkonsumsi suatu produk.⁵¹

Sementara itu hak atas informasi dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan.⁵² Selanjutnya hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Hal ini berarti konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak suatu produk dan juga memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.⁵³

Selain itu, hak untuk didengar merupakan hak yang dapat berupa suatu pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk tertentu, atau berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau berupa pertanyaan atau pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini dapat digunakan secara perorangan maupun kolektif dan juga dapat disampaikan baik secara langsung maupun diwakili oleh lembaga tertentu.⁵⁴

Selanjutnya, hak untuk memperoleh ganti kerugian dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah rusak akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Kerugian disini dapat merupakan materi, maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen baik itu fisik maupun psikis. Sementara itu, hak untuk memperoleh pendidikan konsumen dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan yang diperlukan agar terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk.⁵⁵

⁵¹ *Ibid*, hal. 41.

⁵² *Ibid*.

⁵³ *Ibid*, hal. 42.

⁵⁴ *Ibid*, hal. 43.

⁵⁵ *Ibid*, hal. 44.

2.5.2 Kewajiban-Kewajiban Konsumen

Selain mengatur mengenai hak-hak dari konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai kewajiban-kewajiban dari konsumen. Hal ini diatur dalam Pasal 5 UUPK dengan ketentuan, sebagai berikut :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan /atau jasa demi keamanan dan keselamatan.

Salah satu kewajiban dari konsumen yang paling penting adalah membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian ini karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan.⁵⁶ Kecenderungan konsumen untuk tidak peduli atau kurang teliti mengenai informasi terkait barang dan/atau jasa merupakan salah satu kelemahan dari konsumen yang sering terjadi. Kelalaian dari konsumen ini dapat dijadikan alasan bagi produsen untuk menghindar dari tuntutan ganti rugi manakala timbul kerugian pada diri konsumen yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa tersebut. Dengan adanya pengaturan ini, maka pelaku usaha tidak memiliki tanggung jawab jika konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut.⁵⁷

2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Sementara itu kewajiban konsumen untuk beritikad baik ini ditujukan pada suatu transaksi yang didasarkan pada perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha. Hal ini disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen dimulai pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha.⁵⁸

⁵⁶ *Ibid*, hal. 48.

⁵⁷ *Ibid*.

⁵⁸ *Ibid*, hal. 49.

3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Konsumen diwajibkan untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati antara konsumen dan pelaku usaha, walaupun terkadang penetapan harga atas suatu barang dan/atau jasa dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, maka pelaku usaha juga memberikan banyak alternatif pilihan barang dan/atau jasa sehingga konsumen dapat memilih sesuai dengan nilai tukar dan kualitas yang diharapkan.

4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban konsumen untuk mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut merupakan suatu hal yang sangat tepat. Hal ini menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut.⁵⁹

2.6 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai hak dan kewajiban dari pelaku usaha. Hal ini karena pada dasarnya hubungan antara konsumen dan pelaku usaha memiliki saling ketergantungan satu sama lain dan saling membutuhkan, sehingga sudah seharusnya kedudukan konsumen dan pelaku usaha berada pada posisi yang seimbang. Namun pada kenyataannya, kedudukan konsumen seringkali berada pada posisi yang lemah bila dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha.⁶⁰

2.6.1 Hak-Hak Pelaku Usaha

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

⁵⁹*Ibid*, hal. 50.

⁶⁰Zumrotin K. Susilo, *Penyambung Lidah Konsumen*, cet. 1, (Jakarta: Puspa Suara, 1996), hal. 11

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan /atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan /atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁶¹

2.6.2 Kewajiban-Kewajiban Pelaku Usaha

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

- 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;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan /atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan /atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;

⁶¹Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 6.

- 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.⁶²

2.6 Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur beberapa perbuatan yang dilarang untuk dilakukan oleh pelaku usaha terkait produksi dan perdagangan barang dan jasa, pemasaran, perbuatan yang ditunjukkan kepada pelaku periklanan, dan perbuatan terkait penggunaan klausula baku. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengaturan mengenai larangan bagi pelaku usaha dirumuskan pada Pasal 8 hingga Pasal 17. Dalam Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diatur bahwa pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan jasa yang :

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau *netto*, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemajuan sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan /atau jasa tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan /atau jasa tersebut;

⁶² *Ibid* , Pasal 7.

- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan pada label;
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
- j. Tidak mencantumkan informasi atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.⁶³

Selanjutnya pada Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha juga dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.⁶⁴ Pada Pasal 8 ayat (3) diatur juga bahwa pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.⁶⁵ Akibatnya, pada Pasal 8 ayat (4) diatur bahwa jika terjadi pelanggaran terhadap ketentuan tersebut, barang dan/atau jasa tersebut wajib ditarik dari peredaran.⁶⁶

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

⁶³Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 8 ayat (1).

⁶⁴*Ibid*, Pasal 8 ayat (2).

⁶⁵*Ibid*, Pasal 8 ayat(3).

⁶⁶*Ibid*, Pasal 8 ayat (4).

1. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
2. Barang tersebut dalam keadaan baik dan /atau baru;
3. Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;
4. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
5. Barang dan /atau jasa tersebut tersedia;
6. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
7. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
8. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
9. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
10. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
11. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.⁶⁷

Selanjutnya pada Pasal 9 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada Pasal 9 ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.⁶⁸ Pada Pasal 9 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 9 ayat (1) dilarang untuk melanjutkan kegiatan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.⁶⁹

Selanjutnya pada Pasal 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diatur bahwa dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan, para pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan,

⁶⁷ *Ibid*, Pasal 9 ayat(1).

⁶⁸ *Ibid*, Pasal 9 ayat(2).

⁶⁹ *Ibid*, Pasal 9 ayat (3).

mengiklankan, atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai :

- a. Harga dan tarif suatu barang dan /atau jasa;
- b. Kegunaan suatu barang dan /atau jasa;
- c. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan /atau jasa;
- d. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. Bahaya penggunaan barang dan /atau jasa.⁷⁰

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

- a. Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b. Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. Tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang-barang lain;
- d. Tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
- e. Tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. Menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.⁷¹

Larangan pada Pasal 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih menyangkut persoalan representasi yang tidak benar dilakukan oleh pelaku usaha. Pasal ini juga merupakan larangan yang ditujukan pada cara-cara penjualan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Sudah jelas bahwa sesungguhnya cara-cara penjualan barang dan/atau jasa sebagaimana tercantum pada huruf a sampai f

⁷⁰*Ibid*, Pasal 10.

⁷¹*Ibid*, Pasal 11.

Pasal 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, merupakan perbuatan yang mengelabui atau menyesatkan konsumen.⁷²

Oleh karena itu, pelanggaran atas Pasal 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini tidak saja dapat dituntut melakukan perbuatan melawan hukum, namun juga dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi. Tuntutan wanprestasi ini dapat diajukan sepanjang ada bukti-bukti yang mendukungnya seperti janji-janji pada iklan, atau promosi yang dilakukan oleh pelaku usaha.⁷³

Selanjutnya, Pasal 12 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan /atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.⁷⁴

Berkaitan dengan isi Pasal 12 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal ini menyangkut larangan yang tertuju pada perilaku pelaku usaha, sebagaimana yang juga diatur pada pasal-pasal sebelumnya. Larangan ini dimaksudkan untuk menghindari kekacauan tertib perdagangan dan iklim usaha yang tidak sehat, disamping melindungi konsumen dari kegiatan menyesatkan.⁷⁵

Pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 12 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan sendirinya dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum, selain juga dapat dituntut melakukan wanprestasi. Tuntutan wanprestasi ini sendiri hanya dapat dilakukan oleh pihak yang memiliki hubungan kontraktual. Dalam hal hubungan kontraktual ini, tidak harus ada perjanjian jual beli, tetapi dengan bukti promosi atau iklan yang menjanjikan tarif khusus sebagaimana yang diatur pada Pasal 12 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pihak konsumen sudah dapat menuntut ganti rugi karena wanprestasi.⁷⁶

⁷²Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 93-94.

⁷³*Ibid*, hal.95.

⁷⁴Indonesia, *Hukum Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 12.

⁷⁵Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 95.

⁷⁶*Ibid*.

Sementara itu, Pasal 13 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.⁷⁷ Selanjutnya, Pasal 13 ayat (2) mengatur bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan /atau jasa lain.⁷⁸

Terkait dengan pengaturan pada Pasal 13 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pemberian hadiah sesungguhnya tidak lebih dari pemberian manfaat-manfaat tambahan, yang dapat saja mengelabui konsumen dan menjadi distorsi persaingan usaha. Bagi kepentingan perlindungan konsumen, pemberian hadiah telah memperhitungkan harga barang dan/atau jasa yang ditawarkan, yang apabila produk tersebut dijual tanpa hadiah akan didapatkan harga yang lebih murah.⁷⁹

Secara tidak sadar konsumen “dipaksa” untuk membeli produk yang ditawarkan melalui cara pemberian hadiah. Paksaan secara tidak langsung ini dikarenakan konsumen dapat saja hanya lebih tertarik pada hadiahnya dari pada produk inti yang ditawarkan. Jadi dalam cara-cara penjualan seperti ini, dapat saja terkandung unsur yang sengaja mengelabui atau menyesatkan konsumen yang mana konsumen mungkin saja tidak menyadarinya.⁸⁰

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

1. Tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
2. Mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;

⁷⁷Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Pasal 13 ayat (1).

⁷⁸*Ibid*, Pasal 13 ayat (2).

⁷⁹Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 96-97.

⁸⁰*Ibid*, hal. 97.

3. Memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
4. Mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.⁸¹

Ketentuan Pasal 14 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini berisikan larangan yang ditujukan pada perilaku pelaku usaha dalam menawarkan barang dan /atau jasa dengan cara memberikan hadiah dengan cara undian. Tujuan dari pengaturan ini adalah untuk menertibkan perdagangan dalam rangka menciptakan iklim usaha yang sehat. Sementara itu maksud lainnya adalah agar pelaku usaha tidak melakukan cara-cara penjualan yang mengelabui dan menyesatkan konsumen.⁸²

Adapun bentuk dari pelanggaran Pasal 14 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengelabui dan menyesatkan adalah praktek undian yang tidak dilakukan dengan cara transparan, atau jadwal penarikan undian yang ditunda atau penggantian hadiah dengan barang lain yang nilainya tidak setara. Mengumumkan undian dengan cara yang tidak transparan misalnya adalah dengan mengumumkan undian yang tidak melalui media massa.⁸³

Sementara itu, pada Pasal 15 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.⁸⁴ Mengenai pengaturan ini, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa larangan yang diatur pada pasal tersebut tertuju pada cara-cara penjualan oleh pelaku usaha. Dalam Pasal 15 ini cara penjualan yang dimaksud adalah dengan menggunakan paksaan yang akan membuat konsumen ada pada posisi yang lebih lemah.⁸⁵

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

⁸¹Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 14.

⁸²Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 98.

⁸³*Ibid.*

⁸⁴Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 15.

⁸⁵Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 99.

- a. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan /atau prestasi.⁸⁶

Pengaturan pada Pasal 16 ini tertuju pada perilaku pelaku usaha yang tidak menepati pesanan dan/atau tidak menepati kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan. Larangan ini menjadikan perbuatan tidak menepati pesanan dan/atau tidak menepati kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan, tidak saja dapat dituntut berdasarkan wanprestasi tetapi lebih dari itu dapat dituntut atas perbuatan melawan hukum.⁸⁷

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

- 1) Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan /atau tarif jasa, serta ketepatan waktu penerimaan barang dan /atau jasa;
- 2) Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan /atau jasa;
- 3) Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan /atau jasa;
- 4) Tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan /atau jasa;
- 5) Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
- 6) Melanggar etika dan atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.⁸⁸

Selanjutnya pada ayat (2) pasal tersebut mengatur bahwa pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).⁸⁹

⁸⁶Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 16.

⁸⁷Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 101.

⁸⁸Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 17 ayat (1).

⁸⁹*Ibid*, Pasal 17 ayat (2).

Pengaturan pada Pasal 17 ini secara khusus ditujukan pada perilaku pelaku usaha periklanan, yang mengelabui konsumen melalui iklan yang diproduksinya.⁹⁰ Ari Purwadi mengatakan bahwa mengelabui konsumen melalui iklan dapat terjadi dalam beberapa bentuk, seperti

Informasi yang disampaikan kepada konsumen secara umum dilakukan dengan cara merepresentasikan suatu produk dengan berbagai cara dan dengan berbagai media. Namun dalam pelaksanaannya kadang terjadi misrepresentasi yang merupakan pernyataan yang tidak benar, yang dilakukan oleh suatu pihak untuk membujuk pihak lain masuk dalam suatu perjanjian. Dengan demikian, masalah dasar dari misrepresentasi adalah dampak dari suatu pernyataan yang disampaikan sebelum terjadinya perjanjian.⁹¹

2.8 Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab

Dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK, disebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.⁹²

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

2.8.1 Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kelalaian/Kesalahan (*Negligence*)

⁹⁰Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 102.

⁹¹Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 105-106.

⁹²Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 19 ayat (2).

Berdasarkan prinsip ini, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian pada konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan tuntutan ganti kerugian kepada produsen.⁹³

Disamping faktor kesalahan atau kelalaian produsen, tuntutan ganti kerugian berdasarkan kelalaian produsen diajukan pula dengan bukti-bukti lain, yaitu :

- a) Pihak tergugat merupakan produsen yang benar-benar mempunyai kewajiban untuk melakukan tindakan yang dapat menghindari terjadinya kerugian konsumen
- b) Produsen tidak melaksanakan kewajibannya untuk menjamin kualitas produknya sesuai dengan standar yang aman untuk dikonsumsi atau digunakan
- c) Konsemen menderita kerugian
- d) Kelalaian produsen merupakan faktor yang mengakibatkan adanya kerugian pada konsumen (ada hubungan sebab akibat antara kelalaian produsen dengan kerugian konsumen).⁹⁴

2.8.2 Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab

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

⁹³Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, hal. 47.

⁹⁴*Ibid.*

kesalahan itu merupakan tanggung jawab dari konsumen⁹⁵, Pasal 22 (untuk kasus pidana), dan Pasal 28 (untuk kasus perdata).⁹⁶

2.8.3 Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab dan hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan yang demikian biasanya menurut akal sehat dapat dibenarkan. Contoh penerapannya ada pada hukum pengangkutan. Pada hukum pengangkutan, kehilangan atau kerusakan pada tas penumpang menjadi tanggung jawab penumpang, tetapi penumpang dapat meminta tanggung jawab dari pengangkut dengan syarat penumpang dapat menunjukkan bukti kesalahan pengangkut.⁹⁷

2.8.4 Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Product Liability*)

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

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

1. Konsumen tidak dalam posisi yang menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks;

⁹⁵ N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen : Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, hal. 155.

⁹⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Penerbit Grasindo, 2000), hal. 60-61

⁹⁷ *Ibid*, hal. 61.

2. Diasumsikan produsen atau pelaku usaha dapat lebih mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi;
3. Asas ini dapat memaksa produsen atau pelaku usaha untuk lebih berhati-hati.⁹⁸

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

1. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
2. Cacat barang timbul pada kemudian hari;
3. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
4. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
5. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.⁹⁹

2.8.5 Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

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

⁹⁸N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, hal. 157-158.

⁹⁹Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Pasal 27.

Jika ada pembatasan, maka harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.¹⁰⁰

2.9 Tahap-Tahap Transaksi

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

2.9.1 Tahap Pratransaksi

Tahap pratransaksi adalah tahap transaksi dimana belum terjadi penjualan/pembelian barang dan/atau jasa.¹⁰¹ Pada tahap ini, konsumen masih mencari keterangan dimana barang atau jasa kebutuhannya dapat ia peroleh, berapa harga dan apa syarat-syarat yang harus ia penuhi, serta pertimbangan berbagai fasilitas dan kondisi yang ia inginkan. Pada tahap ini yang paling penting adalah informasi atau keterangan yang benar, jelas, dan jujur serta adanya akses dari pelaku usaha yang beritikad baik dan bertanggung jawab. Informasi ini harus benar materinya, artinya pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar berkaitan dengan bahan-bahan yang digunakan dalam pembuatan barang dan jasa, dan informasi-informasi penting lainnya yang penting bagi konsumen. Pengungkapan informasi ini harus jelas dan mudah di mengerti oleh konsumen dengan tidak memberikan dua pengertian yang berbeda bagi konsumen, dan dengan bahasa yang dimengerti oleh konsumen. Jujur yang dimaksud adalah mengenai penyampaian informasi pelaku usaha tidak menyembunyikan fakta-fakta penting yang akan mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli barang dan/atau jasa yang dimaksudkan.

2.9.2 Tahap Transaksi

Setelah konsumen mendapatkan informasi yang cukup, maka dilanjutkan untuk membeli atau mengkonsumsi produk barang dan/atau jasa. Pada tahap ini,

¹⁰⁰Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2000), Hal. 65.

¹⁰¹Az. Nasution, S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hal. 17.

terjadi proses peralihan kepemilikan barang dan/atau jasa tertentu dari pelaku usaha kepada konsumen.¹⁰² Yang menentukan dalam tahap ini adalah syarat-syarat perjanjian pengalihan pemilikan barang dan/atau pemanfaatan jasa tersebut.¹⁰³

2.9.3 Tahap Purnatransaksi

Tahap purnatransaksi disebut juga tahap purna jual. Tahap ini merupakan tahapan pemakaian, penggunaan dan/atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang telah beralih pemiliknya atau pemanfaatannya dari pelaku usaha kepada konsumen.¹⁰⁴ Tahap ini merupakan kesempatan konsumen untuk menguji pelayanan purna jual (*after sale services*) para pelaku usaha.

2.10 Klausula Baku

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian klausula baku sebagai setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan /atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.¹⁰⁵

Selanjutnya dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ketentuan mengenai klausula baku diatur dalam Bab V tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku yang hanya terdiri dari satu pasal, yaitu Pasal 18. Secara prinsip, Pasal 18 mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang membuat perjanjian baku dan/atau mencantumkan klausula baku dalam perjanjian yang dibuat olehnya. Pasal 18 ayat (1) mengatur larangan pencantuman klausula baku dan Pasal 18 ayat (2) mengatur “bentuk” atau format, serta penulisan perjanjian baku yang dilarang.¹⁰⁶

¹⁰²*Ibid.*

¹⁰³*Ibid.*, hal. 18.

¹⁰⁴*Ibid.*, hal. 19.

¹⁰⁵Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 butir 10.

¹⁰⁶Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, hal. 54.

Lebih lanjut sebagai konsekuensi terhadap pelanggaran Pasal 18 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pada Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa setiap klausula baku yang melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi batal demi hukum. Selanjutnya pada Pasal 18 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha diwajibkan untuk menyesuaikan klausula baku yang dibuatnya dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹⁰⁷

Dari pengaturan tersebut dapat dilihat bahwa sebenarnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak melarang pencantuman klausula baku pada suatu produk. Hanya saja Undang-Undang Perlindungan konsumen melalui pengaturan-pengaturan didalamnya membatasi isi dan bentuk dari klausula baku itu sendiri untuk mencegah kerugian dari konsumen yang bisa diakibatkan oleh klausula baku.¹⁰⁸

2.11 Penyelesaian Sengketa

Suatu sengketa terjadi apabila terdapat perbedaan pandangan antara pihak tertentu berkaitan dengan hal tertentu. Satu pihak merasa dirugikan hak-haknya oleh pihak yang lain, sedang pihak yang lain tidak merasa demikian. Az. Nasution mendefinisikan sengketa konsumen sebagai sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (publik atau privat) tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu. Sementara dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001, Bab I, Pasal 1 angka 8, menyebutkan sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.¹⁰⁹

¹⁰⁷*Ibid*, hal. 56.

¹⁰⁸*Ibid*, hal. 57.

¹⁰⁹*Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001, Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, dalam Himpunan Peraturan Pelaksanaan UU No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (Dep. Perdagangan Republik Indonesia, 2009), hal. 207.*

Pada dasarnya penyelesaian sengketa konsumen sendiri dapat dilakukan di luar pengadilan atau melalui pengadilan.

2.11.1 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Pada dasarnya penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan dapat dilakukan secara damai atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Yang dimaksud dengan penyelesaian sengketa secara damai yaitu penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak baik dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga, untuk mencapai suatu kesepakatan yang menguntungkan dan tanpa ada yang merasa dirugikan dengan adanya kesepakatan tersebut. Biasanya perundingan perdamaian dapat dibantu oleh pihak ketiga lainnya, yang dapat berfungsi sebagai mediator, misalnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Dengan cara penyelesaian secara damai ini maka diharapkan adanya suatu penyelesaian sengketa secara mudah, murah, dan cepat. Dasar hukum dari penyelesaian sengketa secara damai diatur dalam Buku III, Bab 18, Pasal 1851-1854 KUHPerdara mengenai perdamaian/*dading* dan Pasal 45 ayat (2) jo. Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹¹⁰

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang memeriksa dan memutus sengketa konsumen, yang bekerja seolah-olah sebagai sebuah pengadilan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk oleh pemerintah di Daerah Tingkat II dengan susunan yang terdiri dari satu orang ketua merangkap anggota, satu orang wakil ketua merangkap anggota, serta sembilan sampai lima belas anggota. Anggota BPSK sendiri terdiri dari unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang masing-masing diwakili setidaknya tiga orang dan sebanyak-banyaknya lima orang yang ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan, dan dapat dimintakan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di wilayah tempat konsumen yang bersangkutan.¹¹¹

¹¹⁰Az. Nasution, S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hal. 233-234.

¹¹¹*Ibid*, hal. 236.

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

Adapun yang menjadi wewenang dan tugas dari BPSK berdasarkan Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen antara lain :

- 1) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase, atau konsiliasi;
- 2) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- 3) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- 4) Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen;
- 5) Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- 6) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- 7) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- 8) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen;
- 9) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- 10) Mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan /atau pemeriksaan;
- 11) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- 12) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- 13) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹¹²

¹¹² Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 52.

Selanjutnya Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat.¹¹³ Namun jika ada pihak-pihak yang berkeberatan dengan putusan BPSK, dapat mengajukan keberatannya kepada Pengadilan Negeri. Keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak pelaku usaha atau konsumen menerima putusan BPSK.¹¹⁴ Atas putusan Pengadilan Negeri tersebut dapat dilakukan kasasi ke Mahkamah Agung.¹¹⁵ Adapun upaya keberatan terhadap putusan BPSK tata caranya diatur dalam PERMA No. 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Atas Putusan BPSK.

2.11.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagaimana yang diatur dalam Pasal 45 ayat (1) dan Pasal 48 mengakui adanya proses penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan yang mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Dengan demikian proses penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan negeri dilakukan seperti halnya mengajukan gugatan sengketa perdata biasa, dengan mengajukan tuntutan ganti kerugian baik berdasarkan perbuatan melawan hukum, ataupun wanprestasi. Gugatan perdata ini diajukan melalui pengadilan negeri di tempat kedudukan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹¹⁶

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

2.11.2.1 Gugatan Individu

¹¹³*Ibid*, Pasal 54 ayat (3).

¹¹⁴*Ibid*, Pasal 56 ayat (2).

¹¹⁵*Ibid*, Pasal 58 ayat (2).

¹¹⁶*Ibid*, hal. 127.

Agar konsumen yang telah dirugikan oleh pelaku usaha dapat memperoleh kembali haknya, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah menyiapkan beberapa upaya yang dapat dilakukan. Hal ini diatur dalam Pasal 45 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dalam lingkungan peradilan umum.¹¹⁷

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

1. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan; atau
2. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.¹¹⁸

2.11.2.2 Class Action

Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*) adalah suatu prosedur hukum yang memungkinkan sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama bergabung untuk menuntut ganti kerugian atau kompensasi lainnya di dalam suatu gugatan.¹¹⁹ Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengakui adanya gugatan perwakilan kelompok sebagaimana yang diatur dalam Pasal 46 huruf b beserta penjelasannya.

¹¹⁷Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 45.

¹¹⁸ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hal. 234.

¹¹⁹Dr. Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2008), hal. 190.

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

1. Jumlah anggota kelompok sedemikian banyak (*numerosity*), sehingga tidaklah praktis dan efisien apabila pengajuan gugatan dilakukan secara sendiri-sendiri.
2. Terdapat kesamaan fakta atau peristiwa dan kesamaan dasar hukum yang digunakan yang bersifat substansial, serta terdapat kesamaan jenis tuntutan di antara wakil kelompok dengan anggota kelompoknya.
3. Wakil kelompok memiliki kejujuran dan kesungguhan untuk melindungi kepentingan anggota kelompok yang diwakilinya.¹²⁰

2.11.2.3 Legal Standing

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

2.11.2.4 Gugatan Pemerintah

¹²⁰ *Ibid*, hal. 193

Di dalam Pasal 46 ayat (1) huruf d, dan ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat diajukan oleh pemerintah dan/atau instansi terkait. Pemerintah dan/atau instansi terkait baru dapat bertindak sebagai subjek penggugat jika pemanfaatan terhadap suatu produk barang dan/atau jasa mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit. Dalam penjelasan pasal tersebut yang menjadi tolok ukur kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit, adalah besar dampaknya terhadap konsumen.¹²¹

2.12 Sanksi-Sanksi

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

Berdasarkan Pasal 60 ayat (1), BPSK berwenang untuk menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang pada pokoknya mengatur mengenai tanggung-jawab pelaku usaha.¹²² Sanksi administratif tersebut, menurut Pasal 60 ayat (2), berupa penetapan ganti rugi paling banyak dua ratus juta rupiah.¹²³

Selanjutnya menurut Pasal 61, diatur bahwa penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.¹²⁴ Selanjutnya berdasarkan Pasal 62 ayat (1), terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 Undang-Undang

¹²¹ *Ibid*, hal. 187.

¹²² Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 60 ayat (1).

¹²³ *Ibid*, Pasal 60 ayat (2).

¹²⁴ *Ibid*, Pasal 61.

Perlindungan Konsumen yang pada pokoknya mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan klausula baku, dipidana dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana denda paling banyak dua miliar rupiah.¹²⁵ Sedangkan terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f, yang pada pokoknya mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, berdasarkan Pasal 62 ayat (2), dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun atau pidana denda paling banyak lima ratus juta rupiah.¹²⁶ Selanjutnya, menurut Pasal 62 ayat (3) diatur bahwa terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.¹²⁷

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

1. Perampasan barang tertentu;
2. Pengumuman keputusan hakim;
3. Pembayaran ganti rugi;
4. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
5. Kewajiban penarikan barang dari peredaran, atau
6. Pencabutan izin usaha.¹²⁸

¹²⁵*Ibid*, Pasal 62 ayat (1).

¹²⁶*Ibid*, Pasal 62 ayat (2).

¹²⁷*Ibid*, Pasal 62 ayat (3).

¹²⁸*Ibid*, Pasal 63.

BAB 3

TINJAUAN UMUM KLAUSULA BAKU

3.1 Latar Belakang Lahirnya Perjanjian Baku

Perjanjian baku merupakan suatu perjanjian yang tumbuh sebagai perjanjian tertulis dalam bentuk formulir. Perbuatan hukum sejenis yang selalu terjadi secara berulang-ulang dan teratur yang melibatkan banyak orang, menimbulkan kebutuhan untuk mempersiapkan isi perjanjian itu terlebih dahulu dan kemudian dibakukan dan seterusnya dicetak dalam jumlah banyak, sehingga setiap saat mudah disediakan jika masyarakat membutuhkan.¹²⁹

Di sini terlihat sifat konfektif dan massal dari perjanjian baku. Perjanjian massal ini diperuntukkan bagi setiap debitur yang melibatkan diri dalam perjanjian sejenis itu, tanpa memperhatikan perbedaan kondisi antara debitur yang satu dengan yang lain.¹³⁰

Semakin maju teknologi pengangkutan yang mendekatkan jarak hubungan antar bagian dunia, meletakkan Indonesia dalam jaringan yang mudah dijamah oleh kebiasaan perdagangan yang dipergunakan di bagian dunia lain. Masuknya perusahaan asing ke Indonesia, juga membawa serta penggunaan perjanjian baku, antara lain dalam perjanjian kontraktor, perjanjian perwakilan, perjanjian pemberian jasa, dan sebagainya.¹³¹

Selain itu, menurut sudut pandang sosiologi hukum, F.A.J. Gras berpendapat bahwa perjanjian baku ditemui dalam masyarakat modern yang mempergunakan perencanaan dalam mengatur hidupnya. Masyarakat modern tidak lagi merupakan kumpulan individu, melainkan merupakan kumpulan ikatan kerja sama (organisasi). Perjanjian baku merupakan rasionalisasi hubungan

¹²⁹Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, (Jakarta: Binacipta, 1986), hal. 60.

¹³⁰*Ibid.*

¹³¹*Ibid*, hal. 59.

hukum yang terjadi dalam masyarakat dan lazimnya dibuat oleh organisasi perusahaan dengan harapan agar apa yang dikehendakinya terwujud.¹³²

Sementara itu, Pitlo berpendapat bahwa latar belakang tumbuhnya perjanjian baku adalah keadaan sosial ekonomi. Perusahaan yang besar, perusahaan pemerintah mengadakan kerjasama dalam suatu organisasi dan untuk kepentingannya mereka menentukan syarat secara sepihak. Di sisi lain pihak lawannya yang pada umumnya mempunyai kedudukan ekonomi yang lebih lemah baik karena posisinya maupun karena ketidaktahuannya, hanya menerima apa yang disodorkan itu. Dengan menggunakan perjanjian baku ini, pengusaha akan memperoleh efisiensi dalam pengeluaran biaya, tenaga dan waktu.¹³³

Secara lebih mendalam Az. Nasution, S.H. menjelaskan bahwa awal dari lahirnya perjanjian baku itu sendiri adalah berasal dari “sistem ekonomi liberal” yang mengakui asas “kebebasan berkontrak” yang lahir dari falsafah “*laissez faire*” yang dianut pada abad ke-19. Falsafah ini memberikan kebebasan yang teoritis, hampir tak terbatas pada individu-individu dalam menjalani kehidupannya. Asas ini dalam penerapannya berdasarkan pengalaman dan analisis bangsa-bangsa itu sendiri, ternyata kurang memperhitungkan kenyataan, bahwa dalam perkembangan ekonomi modern dengan meningkatnya keuntungan perusahaan, memberikan kemampuan berlebih atau keunggulan ekonomik kepada mereka dibanding konsumen. Keadaan ini memberikan keleluasaan pada pengusaha untuk mengadakan perjanjian-perjanjian sesuai kepentingan mereka, antara lain dalam bentuk perjanjian dengan syarat-syarat baku.¹³⁴

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

¹³²*Ibid*, hal. 60.

¹³³*Ibid*, hal. 61.

¹³⁴Az. Nasution, *Konsumen Dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hal. 96.

produksinya dan atau jasanya memerlukan transaksi yang cepat, efektif dan efisien sehingga nampak jelas bahwa yang diutamakan adalah prinsip ekonomi.¹³⁵

Oleh karena itu penggunaan klausula baku dalam berbagai transaksi maupun perjanjian merupakan polemik dalam lapangan hukum perjanjian, karena klausula baku itu sendiri mempunyai kelebihan dan kekurangan.

Maka dari itu dalam pemaparan ini penulis hendak membahas klausula baku lalu mengkaji lebih dalam lagi mengenai dasar penggunaan klausula baku dalam perspektif hukum positif di Indonesia.

3.2 Pengertian Klausula Baku

Klausula baku umumnya dikenal orang sebagai perjanjian dengan syarat-syarat baku. Klausula baku ini telah disiapkan terlebih dahulu oleh pihak pelaku usaha dan isinya telah ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha sehingga isinya sudah tentu lebih menguntungkan pelaku usaha sebagai pihak yang lebih kuat kedudukannya sedangkan konsumen hanya dihadapkan pada 2 pilihan yaitu :

1. Apabila konsumen membutuhkan produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepadanya, maka setujulah 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*).¹³⁶

Selanjutnya ada beberapa pendapat dari mengenai pengertian dari perjanjian baku :

1. Boyke A Sidharta, SH memberikan pengertian perjanjian baku sebagai perjanjian yang menjadi standar bagi setiap transaksi yang dibuat oleh dan di antara pihak yang dominan dengan pihak lain yang seluruh atau sebagian besar substansinya telah ditentukan sebelumnya secara sepihak

¹³⁵David M.L. Tobing, *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen*, (Timpani agung, 2007), hal. 32.

¹³⁶AZ. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hal. 96-97.

demikian meletakkan kepastian hukum, keamanan dan kontrol di pihak yang dominan.¹³⁷

2. Mariam Darus Badruzaman memberikan pengertian perjanjian baku sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir yang bermacam-macam bentuknya.¹³⁸
3. Hondius memberikan pengertian perjanjian baku sebagai sebuah konsep perjanjian tertulis yang disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan ke dalam sejumlah tak terbatas perjanjian yang sifatnya tertentu.¹³⁹
4. Abdulkadir Muhammad memberikan pengertian perjanjian baku sebagai perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pelaku usaha. Yang dibakukan dalam perjanjian baku ialah meliputi model, rumusan, dan ukuran.¹⁴⁰
5. Sutan Remy Sjahdeini memberikan pengertian perjanjian baku sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.¹⁴¹
6. Munir Fuadi memberikan pengertian perjanjian/kontrak baku adalah suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan sering kali kontrak tersebut sudah tercetak dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisi data-data informatif tertentu dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam

¹³⁷David M.L. Tobing, *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen*, (Timpani Agung, 2007), hal. 37.

¹³⁸Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, (Jakarta : Binacipta, 1986), hal. 58.

¹³⁹*Ibid.*

¹⁴⁰David M.L. Tobing, *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen*, (Timpani Agung, 2007), hal. 35.

¹⁴¹*Ibid.*

klausula-klausulanya, dimana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausula-klausula yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah.¹⁴²

7. Pitlo memberikan pengertian perjanjian baku sebagai perjanjian paksa.¹⁴³ Selanjutnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian klausula baku pada Pasal 1 angka 10 bahwa klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha, yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.¹⁴⁴

3.3 Ciri-Ciri Perjanjian Baku

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

1. Bentuk perjanjian tertulis.

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

¹⁴² *Ibid*, hal. 37-38.

¹⁴³ Suharnoko, *Hukum Perjanjian, Teori dan Analisa Kasus*, (Jakarta : Kencana, 2009), hal. 125.

¹⁴⁴ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 10.

atau kalimat pernyataan dibuat dalam akta otentik atau akta di bawah tangan.

2. Format perjanjian distandardisasikan.

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

3. Syarat-syarat perjanjian ditentukan oleh pelaku usaha.

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

4. Konsumen hanya bisa menerima atau menolak.

Jika konsumen bersedia menerima syarat-syarat perjanjian yang disodorkan kepadanya, maka konsumen akan menyetujui perjanjian tersebut yang berarti bahwa konsumen juga bersedia menggunakan barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepadanya beserta segala konsekuensi yang dapat timbul yang diakibatkan oleh adanya perjanjian tersebut. Sebaliknya apabila konsumen tidak setuju dengan syarat-syarat perjanjian yang ditawarkan tersebut, maka konsumen tidak dapat menegosiasikan syarat-syarat baku yang ada. Hal ini berarti bahwa konsumen tersebut tidak akan menggunakan barang dan /atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

5. Penyelesaian sengketa melalui musyawarah atau badan peradilan.

Dalam syarat-syarat perjanjian terdapat klausula baku mengenai penyelesaian sengketa. Jika timbul sengketa di kemudian hari dalam pelaksanaan perjanjian, maka penyelesaiannya dilakukan melalui badan arbitrase terlebih dahulu atau alternatif penyelesaian sengketa sebelum diselesaikan di pengadilan.¹⁴⁵

¹⁴⁵Indonesia, *Undang-Undang tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, UU No.30 Tahun 1999. LN.th. 1999 No.138. TLN. No. 3872, Pasal 2.

Sementara itu, David M.L. Tobing menyimpulkan ciri-ciri dari perjanjian baku sebagai berikut :

1. Perjanjian baku bukanlah perjanjian murni karena pada saat dibuat hanya ada satu pihak yang mengetahuinya yaitu si pembuat itu sendiri/tidak ada negosiasi (perjanjian sepihak).
2. Perjanjian baku memuat syarat-syarat eksonerasi yang membuat pembatasan dan atau pengalihan tanggung jawab dari si pembuat perjanjian baku (produsen).
3. Isi perjanjian sudah dibuat dan ditetapkan terlebih dahulu oleh satu pihak dan untuk diberlakukan secara berulang-ulang (biasanya oleh pengusaha atau produsen dalam melakukan perjanjian dengan konsumen).
4. Perjanjian baku tersebut sudah dicetak dalam suatu kertas perjanjian dan tidak dapat dilakukan perubahan lagi kecuali oleh yang membuat dan menetapkan.
5. Umumnya perjanjian baku harus dimintakan tanda tangan atau paraf dari pihak yang “terpaksa” menerima saja isi perjanjian tersebut, namun dalam praktek banyak perjanjian baku yang tidak diperlukan tanda tangan dan atau paraf melainkan hanya berupa ketentuan-ketentuan umum dalam suatu produk seperti halnya karcis parkir kendaraan.¹⁴⁶

Mariam Darus Badruzaman menjelaskan bahwa ciri-ciri dari perjanjian baku adalah sebagai berikut :

1. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha yang posisinya lebih kuat.
2. Masyarakat sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian tersebut.
3. Terdorong oleh kebutuhannya, konsumen terpaksa menerima perjanjian tersebut.
4. Bentuk tertentu (tertulis).
5. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individual.¹⁴⁷

¹⁴⁶David M.L. Tobing, *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen* (Jakarta : Timpani Agung, 2007), hal. 38.

¹⁴⁷Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, (Jakarta : Binacipta, 1986) hal. 65.

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

1. Cara mengakhiri perjanjian;
2. Cara memperpanjang berlakunya perjanjian;
3. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase;
4. Penyelesaian sengketa melalui keputusan pihak ketiga;
5. Syarat-Syarat mengenai eksonerasi.¹⁴⁸

3.4 Bentuk Klausula Baku

Berdasarkan pengertian klausula baku menurut UUPK, dinyatakan bahwa klausula baku terdiri atas 2 bentuk yaitu :

1. Dalam Bentuk Perjanjian

Berdasarkan hal ini, suatu perjanjian telah dipersiapkan terlebih dahulu konsepnya oleh salah satu pihak, umumnya pelaku usaha. Perjanjian ini selain memuat aturan-aturan umum yang tercantum dalam suatu perjanjian, memuat pula persyaratan-persyaratan khusus, baik itu berkenaan dengan pelaksanaan perjanjian, menyangkut hal-hal tertentu dan/atau masa berakhirnya perjanjian itu. Dalam bentuk suatu perjanjian tertentu ia memang merupakan suatu perjanjian, dalam bentuk formulir atau lain-lain, dengan materi atau syarat-syarat tertentu dalam perjanjian tersebut. Misalnya memuat ketentuan tentang syarat berlakunya kontrak baku, syarat-syarat berakhirnya, syarat-syarat tentang resiko tertentu, hal-hal tertentu yang tidak ditanggung, dan/atau berbagai persyaratan lain yang pada umumnya menyimpang dari ketentuan yang umumnya berlaku.¹⁴⁹

2. Dalam Bentuk Dokumen

Klausula baku dapat pula dalam bentuk-bentuk lain, yaitu syarat-syarat khusus yang termuat dalam berbagai bentuk kuitansi, bon, karcis, tanda

¹⁴⁸*Ibid*, hal. 71.

¹⁴⁹Az. Nasution, S.H, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hal. 111.

penerimaan atau tanda penjualan, kartu-kartu tertentu, klausula yang tertera pada papan-papan pengumuman yang diletakkan di ruang penerimaan tamu atau di lapangan, atau secarik kertas tertentu yang termuat di dalam kemasan atau pada wadah produk yang bersangkutan.¹⁵⁰

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

3.5 Fungsi Perjanjian Baku

Perjanjian baku memegang peranan penting dalam dunia usaha dan perdagangan modern. Perjanjian ini biasanya dibentuk oleh pelaku usaha untuk mengadakan berbagai jenis transaksi khusus. Isinya ditetapkan agar dapat digunakan lagi dalam perjanjian mengenai produk dan/atau jasa serupa dengan pihak-pihak lain tanpa harus melakukan perundingan berkepanjangan mengenai syarat-syarat yang senantiasa muncul. Maksudnya adalah untuk menghemat waktu, tenaga, dan biaya-biaya transaksi, juga agar dapat memusatkan perhatian pada hal-hal khusus yang lebih penting. Bagi para pengusaha mungkin ini merupakan cara untuk mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis, cepat, dan tidak bertele-tele.¹⁵¹

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

3.6 Jenis Perjanjian Dengan Klausula Baku

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

¹⁵⁰*Ibid*, hal. 110.

¹⁵¹Abdul Kadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1992), hal. 2.

1. Perjanjian baku sepihak

Perjanjian baku sepihak adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian tersebut. Pihak yang kuat dalam hal ini ialah pihak pelaku usaha, yang lazimnya memiliki posisi kuat dibandingkan pihak konsumen.

2. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah

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

3. Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokat

adalah perjanjian-perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang meminta bantuan notaris atau advokat yang bersangkutan, yang dalam kepustakaan Belanda disebut dengan "*contract model*".¹⁵²

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

1. Perbankan (syarat-syarat umum perbankan).
2. Pembangunan (syarat-syarat seragam administrasi pelaksanaan pekerjaan).
3. Perdagangan eceran.
4. Sektor pemberian jasa-jasa.
5. Urusan asuransi, dan lain-lain.¹⁵³

3.7 Klausula Baku Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

¹⁵²Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, hal. 63.

¹⁵³H. Salim H.S., *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUH Perdata Buku Satu*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 154-155.

Dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK, isi dari klausula baku yaitu tentang larangan bagi pelaku usaha untuk membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian, yang isinya antara lain :¹⁵⁴

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

Dalam penjelasan Pasal 18 ayat (1) UUPK dinyatakan bahwa larangan pembuatan atau pencatuman klausula baku tersebut dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Kemudian dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK disebutkan mengenai ketentuan teknis dari pencantuman klausula baku yang isinya sebagai berikut "Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti."¹⁵⁵ Contohnya huruf-hurufnya yang (lebih) kecil, ditempatkan

¹⁵⁴Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal. 18 ayat (1).

¹⁵⁵*Ibid.*, Pasal. 18 ayat (2).

dibagian-bagian yang sulit terlihat atau penyusunan kalimatnya sulit dipahami kecuali oleh mereka yang telah memahami tentang persoalannya.

UUPK ini lebih memihak konsumen karena mengatur pembuatan klausula baku atau kontrak standar. Dalam penjelasan Pasal 18 UUPK, dikatakan bahwa larangan untuk memasukkan klausula baku yang mengandung sesuatu yang akan mengakibatkan kerugian konsumen, dimaksudkan untuk menempatkan konsumen sejajar dengan pengusaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. UUPK memberikan batas agar klausula baku tidak dibuat hanya mementingkan pihak penyedia jasa saja.

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

Dalam Pasal 18 ayat (3) UUPK diatur bahwa "setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum."¹⁵⁶ Dengan berlakunya UUPK maka semua perjanjian yang dilakukan sejak April 2000 tidak boleh mencantumkan klausula baku yang dilarang dalam pasal 18. Bila masih dicantumkan atau dibuat klausula baku tersebut, maka konsekuensinya perjanjian tersebut batal demi hukum. Jadi tujuan para pihak yang mengadakan perjanjian tersebut untuk mengadakan perjanjian tersebut untuk melahirkan suatu perikatan hukum adalah gagal.

Kemudian dalam Pasal 18 ayat (4) bahwa "pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan UUPK."¹⁵⁷ Dengan berlakunya UUPK, para pelaku usaha yang telah mencantumkan klausula baku yang bertentangan dengan Pasal 18 tersebut diwajibkan untuk menyesuaikan klausula baku sehingga tidak bertentangan dengan UUPK.

¹⁵⁶*Ibid.*, Pasal. 18 ayat (3).

¹⁵⁷*Ibid.*, Pasal. 18 ayat (4).

Pada prinsipnya, UUPK tidak melarang pelaku usaha untuk membuat perjanjian baku yang memuat klausula baku atas setiap dokumen dan atau perjanjian transaksi usaha perdagangan barang dan atau jasa, selama dan sepanjang perjanjian baku dan atau klausula baku tersebut tidak mencantumkan ketentuan sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) serta tidak berbentuk sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK tersebut.¹⁵⁸ Penggunaan klausula baku merupakan kebebasan individu pelaku usaha untuk menyatakan kehendaknya dalam menjalankan usahanya. Dalam hal ini dimungkinkan dengan adanya asas kebebasan berkontrak.

3.8 Klausula Baku Berdasarkan Hukum Perjanjian

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

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.¹⁵⁹

Selanjutnya undang-undang memberikan hak kepada setiap orang untuk secara bebas membuat dan melaksanakan perjanjian, selama keempat unsur dalam Pasal 1320 KUHPerdara terpenuhi. Pihak-pihak dalam perjanjian adalah bebas menentukan aturan main yang mereka kehendaki dalam perjanjian tersebut, dan selanjutnya untuk melaksanakannya sesuai dengan kesepakatan yang telah tercapai di antara mereka, selama dan sepanjang para pihak tidak melanggar ketentuan mengenai klausa yang halal. Artinya, ketentuan yang diatur dalam

¹⁵⁸Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal. 57.

¹⁵⁹Az. Nasution S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: PT. Diadit Media, 2007), hal. 60.

perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, ketertiban umum, kesusilaan, kepatutan, dan kebiasaan yang berlaku umum di dalam masyarakat.¹⁶⁰

Kebebasan yang diberikan oleh asas kebebasan berkontrak menjadikan hukum perjanjian sebagai suatu sistem hukum yang terbuka. Dengan sistem terbuka, setiap orang dapat mengadakan sebarang perjanjian, bahkan dengan bentuk-bentuk perjanjian yang lain dari pada yang diatur dalam KUHPerdara.¹⁶¹

Asas kebebasan berkontrak sendiri mempunyai hubungan yang erat dengan asas konsensualisme yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Asas konsensualisme yang terdapat dalam Pasal 1320 KUHPerdara mengandung arti kemauan para pihak untuk saling berprestasi, ada kemauan untuk saling mengikat diri. Kemauan ini membangkitkan kepercayaan bahwa perjanjian itu dipenuhi.¹⁶²

Dengan asas kebebasan berkontrak, lengkaplah sudah kebebasan setiap orang untuk mengadakan perjanjian, termasuk perjanjian yang dipaksakan kepadanya. Kalau yang mengadakan perjanjian adalah mereka yang seimbang kedudukannya, baik itu kedudukan ekonomi, tingkat pendidikan, dan/atau kemampuan daya saing, maka sedikit kemungkinan akan timbul permasalahan. Namun apabila kedudukan para pihak tidak seimbang, maka pihak yang lebih kuat akan memaksakan kehendaknya pada pihak yang lebih lemah.¹⁶³

Asas kebebasan berkontrak sendiri dapat dilihat dari pengaturan pada Pasal 1338 KUHPerdara yang mengatur bahwa segala perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Sebenarnya yang dimaksudkan oleh pasal tersebut adalah bahwa setiap perjanjian mengikat bagi kedua belah pihak. Tetapi dari pasal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap pihak leluasa untuk membuat perjanjian apa saja asal tidak melanggar hal-hal yang dilarang. Hal-hal yang dilarang itu sendiri diatur dalam

¹⁶⁰Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal. 52.

¹⁶¹Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hal. 60.

¹⁶²Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, hal. 67.

¹⁶³Az. Nasution S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hal. 60.

Pasal 1337 KUHPerdara yang menyatakan bahwa suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan dan ketertiban umum.¹⁶⁴

Mariam Darus selanjutnya berpendapat bahwa secara teoritis yuridis, maka perjanjian baku sesungguhnya tidak memenuhi elemen yang dikehendaki dalam Pasal 1320 jo. 1338 KUHPerdara. Hal ini dilihat dari perbedaan posisi para pihak ketika perjanjian baku diadakan tidak memberikan kesempatan pada debitur/konsumen untuk mengadakan *real bargaining* dengan pelaku usaha. Di sini debitur/konsumen tidak memiliki kekuatan untuk mengutarakan kehendak dan kebebasannya sehingga perjanjian baku tidak memenuhi elemen yang disyaratkan pada Pasal 1320 jo. 1338 KUHPerdara.¹⁶⁵

Berdasarkan gambaran umum tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya semua perjanjian dapat dibuat dan diselenggarakan oleh setiap orang, dan hanya perjanjian yang mengandung prestasi atau kewajiban pada salah satu pihak yang melanggar undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum saja yang dilarang.¹⁶⁶

Mariam Darus berpendapat bahwa perjanjian baku bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab karena apabila ditinjau dari asas-asas dalam sistem hukum Nasional, di mana akhirnya kepentingan masyarakatlah yang harus didahulukan. Namun dalam prakteknya, kedudukan pelaku usaha dan konsumen sering tidak seimbang. Posisi monopoli dari pelaku usaha membuka peluang luas baginya untuk menyalahgunakan kedudukannya.¹⁶⁷ Kontrak baku hanya memuat sejumlah kewajiban yang harus dipikul oleh konsumen, sehingga hal ini tidak boleh dibiarkan tumbuh dan harus segera ditertibkan.

¹⁶⁴Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2002), hal. 13-14.

¹⁶⁵Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku*, hal. 67.

¹⁶⁶Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang lahir Dari Perjanjian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 46.

¹⁶⁷Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, (Jakarta: Binacipta, 1986) hal. 67.

3.9 Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku

Di dalam suatu kontrak baku 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 kontak 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 klausula eksonerasi adalah sebagai berikut :

- a) Isinya ditetapkan secara sepihak oleh penjual (pengusaha) yang posisinya relatif lebih kuat daripada pembeli;
- b) Pembeli (konsumen) sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian;
- c) Terdorong oleh kebutuhannya pembeli (konsumen) terpaksa menerima perjanjian tersebut;
- d) Bentuknya tertulis;
- e) Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individual.¹⁶⁸

Klausula Eksonerasi menurut Rijken adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian yang mana satu pihak akan menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.¹⁶⁹ Menurut Suharnoko, SH., klausula eksonerasi atau dalam sistem common law disebut *exculpatory clause*, adalah klausula yang mengalihkan tanggung jawab dari satu pihak ke pihak lainnya, misalnya penjual tidak mau bertanggung jawab atas kualitas barang yang dijualnya, sehingga dicantumkan klausula bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan.¹⁷⁰ Sementara itu Az. Nasution

¹⁶⁸Sri Gambir Melati Hatta, *Beli Sewa Sebagai Perjanjian Tak Bernama : Pandangan Masyarakat Dan Sikap Mahkamah Agung Indonesia*, (Bandung : Alumni, 2000), hal. 149-151.

¹⁶⁹Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2010), hal. 114.

¹⁷⁰Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2009), hal. 125.

menyatakan bahwa perjanjian dengan syarat-syarat eksonerasi menghilangkan tanggung jawab seseorang atas suatu akibat dari persetujuan.¹⁷¹

Klausula eksonerasi hanya dapat digunakan dalam pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik. Eksonerasi terhadap kerugian yang timbul karena kesengajaan pengusaha adalah bertentangan dengan kesusilaan. Karena itu pengadilan dapat mengesampingkan klausula tersebut.¹⁷² Oleh karena itu, eksonerasi hanya dapat digunakan jika tidak dilarang oleh undang-undang dan tidak bertentangan dengan kesusilaan.

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

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

Kerugian yang timbul karena keadaan memaksa bukan tanggung jawab para pihak, tetapi dalam syarat-syarat perjanjian dapat dibebankan kepada konsumen sehingga pelaku usaha dibebaskan dari beban tanggung jawab.

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

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

3. Eksonerasi karena kesalahan pengusaha yang merugikan pihak ketiga

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

¹⁷¹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hal. 109.

¹⁷² Muhammad Abdulkadir, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, hal. 20.

menjadi beban pihak ketiga. Dalam hal ini pengusaha dibebaskan dari tanggung jawab, termasuk juga terhadap tuntutan pihak ketiga.¹⁷³

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

Pada pokoknya pengaturan pada pasal-pasal dalam KUHPerdata tersebut mengatur bahwa para pihak berhak merundingkan tentang sejauh mana pertanggung jawaban para pihak dalam suatu perjanjian. Pasal 1493 KUHPerdata sendiri merumuskan bahwa kedua belah pihak diperbolehkan dengan persetujuan-persetujuan istimewa, memperluas atau mengurangi kewajiban yang ditetapkan oleh undang-undang ini, bahkan mereka itu diperbolehkan mengadakan perjanjian bahwa si penjual tidak akan diwajibkan menanggung akan suatu apapun.

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

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

¹⁷³ *Ibid*, hal. 21-22.

3.10 Berlakunya Perjanjian Dengan Klausula Baku

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

1. Memuatnya dalam butir-butir perjanjian yang konsepnya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh salah satu pihak, biasanya oleh kalangan pelaku usaha, baik itu produsen, distributor, atau pedagang eceran produk yang bersangkutan.
2. Dengan memuatnya dalam carik-carik kertas baik berupa tabel, kuitansi, bon, tanda terima barang atau lain-lain bentuk penjualan dan atau penyerahan barang.
3. Dengan pembuatan pengumuman tentang berlakunya syarat-syarat baku di tempat-tempat tertentu, seperti di tempat-tempat parkir atau di hotel/penginapan dengan meletakkan atau menempelkan pengumuman itu di meja/ruang penerima tamu atau di ruang duduk kamar yang disewakan.¹⁷⁴

¹⁷⁴Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hal. 111-112.

BAB 4

**ANALISIS TERHADAP ISI KLAUSULA BAKU YANG TERTERA PADA
PERJANJIAN KEANGGOTAAN PUSAT KEBUGARAN *FITNESS FIRST*
DAN *CELEBRITY FITNESS***

4.1 Hubungan Hukum

Sebelum menganalisis isi klausula baku yang ada dalam perjanjian keanggotaan pusat kebugaran *Fitness First* dan *Celebrity Fitness*, maka pertama kali perlu dijelaskan mengenai hubungan hukum yang terjadi antara pelaku usaha dengan para calon anggota pusat kebugaran tersebut. Hubungan hukum yang terjadi yang melandasi hubungan antara pelaku usaha dengan para calon anggota pusat kebugaran tersebut adalah hubungan hukum jual-beli. Yang dimaksud dengan jual-beli adalah suatu perjanjian bertimbang balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedang pihak yang lainnya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut.¹⁷⁵

Sesuai dengan pengertian jual-beli di atas, maka dapat dilihat bahwa pihak yang bertindak sebagai *penjual* dalam hubungan antara pihak pusat kebugaran dengan para calon anggota pusat kebugaran, adalah pihak pusat kebugaran itu sendiri. Sementara itu yang bertindak sebagai *pembeli* adalah para calon anggota pusat kebugaran tersebut. Selanjutnya dalam hubungan jual-beli antara pihak pusat kebugaran dengan para calon anggota pusat kebugaran, yang menjadi objek dari perjanjian jual-beli tersebut adalah hak keanggotaan yang diselenggarakan oleh pihak pusat kebugaran tersebut.

Dalam prakteknya, perjanjian keanggotaan pusat kebugaran tidak hanya mensyaratkan mengenai harga yang memang telah menjadi unsur-unsur pokok (*essentialia*) dalam sebuah perjanjian jual-beli.¹⁷⁶ Namun lebih dari itu, terdapat

¹⁷⁵Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995), hal. 1.

¹⁷⁶*Ibid*, hal. 2.

pula syarat-syarat yang lain atau dalam istilah bahasa asing disebut *terms and conditions*, yang harus diterima oleh para calon anggota, yang mana syarat-syarat tersebut sudah ditetapkan secara sepihak oleh pihak pusat kebugaran selaku pelaku usaha. Syarat-syarat itulah yang dikenal sebagai *klausula baku*. Hal ini berarti bahwa para konsumen yang menandatangani perjanjian tersebut dianggap telah menyetujui isi dari klausula-klausula baku yang ditetapkan oleh pihak pusat kebugaran tersebut. Adapun klausula baku tersebut biasanya tertera pada perjanjian keanggotaan pusat kebugaran tersebut.

4.2 Analisis Klausula-Klausula Baku Pada Perjanjian Keanggotaan Pusat Kebugaran *Fitness First* dan *Celebrity Fitness*

Sebelum masuk dalam pembahasan mengenai klausula baku pada perjanjian keanggotaan pusat kebugaran, maka akan dibahas terlebih dahulu mengenai apakah para anggota pusat kebugaran termasuk dalam pengertian konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau tidak. Pengertian konsumen dalam Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁷⁷ Lebih lanjut dalam penjelasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa konsumen yang dilindungi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dikategorikan sebagai konsumen akhir, yang pada intinya konsumen yang menggunakan barang dan/atau jasa yang bukan untuk diperdagangkan kembali.

Berdasarkan pengertian konsumen seperti yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka dapat disimpulkan bahwa para anggota pusat kebugaran adalah merupakan konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini dikarenakan bahwa para anggota pusat kebugaran merupakan konsumen yang membayar keanggotaan pusat kebugaran untuk kepentingan dirinya sendiri dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

¹⁷⁷Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 butir 2.

4.3 Analisis Pencantuman Klausula Baku Pada Beberapa Perjanjian Keanggotaan Pusat Kebugaran

4.3.1 Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Keanggotaan Pusat Kebugaran “*Fitness First*” Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

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

1. Mengenai isi yang dilarang pencantumannya dalam suatu klausula baku. Hal ini diatur dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang terdiri dari delapan poin;
2. Mengenai bentuk dan format penulisan klausula baku yang dilarang. Hal ini diatur dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹⁷⁸

4.3.1.1 Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Keanggotaan Pusat Kebugaran “*Fitness First*” Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Berdasarkan Bentuk dan Format Penulisan

Sebelum menganalisis substansi-substansi yang dilarang pencantumannya dalam klausula baku, maka yang pertama kali dibahas adalah mengenai bentuk serta penulisan dari klausula baku yang terdapat di dalam perjanjian keanggotaan pusat kebugaran “*Fitness First*”. Dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat

¹⁷⁸Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, hal. 54-55.

atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.¹⁷⁹

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

4.3.1.2 Analisis Klausula Baku Perjanjian Keanggotaan Pusat Kebugaran “*Fitness First*” Berdasarkan Substansi

Kemudian dianalisis dari sisi substansi yang dilarang pencantumannya dalam klausula baku, maka dapat dilihat bahwa ada salah satu dari klausula baku pada perjanjian keanggotaan pusat kebugaran “*Fitness First*” yang melanggar ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun menurut penulis klausula yang isinya melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah klausula nomor 11 a yang melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Klausula tersebut menyatakan **“Pengelola menolak semua tanggung jawab untuk kehilangan atau kerusakan pada barang milik anggota yang disimpan dalam loker harian/pribadi untuk alasan apapun juga”** yang tercantum dalam

¹⁷⁹Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 18 ayat (2).

klausula baku perjanjian keanggotaan pusat kebugaran “*Fitness First*” tersebut. Hal ini berarti bahwa pihak “*Fitness First*” sebagai pihak pengelola pusat kebugaran tersebut memang sama sekali telah menolak segala kemungkinan untuk adanya tuntutan ganti rugi dari para anggota pusat kebugarannya jika sewaktu-waktu terjadi kerusakan/kehilangan barang yang terjadi disimpan dalam loker harian/pribadi yang disediakan pihak “*Fitness First*” dengan alasan apapun. Hal ini juga berarti bahwa pihak pengelola pusat kebugaran berupaya untuk menghindari tanggung jawabnya untuk memberikan ganti kerugian. Padahal tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi diatur dalam Pasal 7 huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sementara hak konsumen atas ganti rugi juga sudah dilindungi dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Klausula selanjutnya yang menurut penulis telah melanggar ketentuan dalam UUPK adalah klausula nomor 14 f yang menyatakan **“Semua anggota harus mengikuti peraturan klub yang bisa diubah, dibedakan, di hapus dan ditambah dari waktu ke waktu oleh kebijakan pengelola. Anggota akan diberitahu mengenai perubahan apapun melalui pemberitahuan pada papan anggota”**.

Menurut penulis, berdasarkan isinya klausula tersebut telah melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (1) huruf g yang menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Klausula seperti yang tersebut di atas terasa memberatkan bagi konsumen karena apabila suatu saat pihak pusat kebugaran “*Fitness First*” tersebut membuat peraturan baru maka para anggota pusat kebugaran “*Fitness First*” harus tunduk terhadap aturan tersebut. Sehingga jika melihat ketentuan yang tertera pada klausula baku di dalam perjanjian keanggotaan pusat kebugaran “*Fitness First*”, maka para anggota tidak dapat mengajukan keberatan atas aturan baru yang dibuat secara sepihak oleh pihak “*Fitness First*”.

Hal yang paling memberatkan bagi para anggota pusat kebugaran “*Fitness First*” tentunya adalah klausula mengenai Pembatasan Tuntutan yang diatur

dalam klausula nomor 5 “*Fitness First Club Rules*” yang menyatakan “Dalam hal Pengelola menerima permohonan untuk keanggotaan klub yang bersangkutan menjadi dan tetap sebagai anggota klub, anggota menyetujui bahwa :

1. Fitness First menolak bertanggung jawab untuk kehilangan atau kerusakan terhadap barang milik anggota atau tamunya atau untuk kematian atau luka-luka yang dialami selama berada di lingkungan klub. Anggota dan tamunya setuju bahwa tidak ada tuntutan yang akan dilakukan terhadap Pengelola atau karyawan Fitness First untuk alasan apapun juga.
2. Fitness First, perusahaan afliasinya, karyawan atau agennya tidak akan bertanggung jawab untuk setiap tuntutan, permintaan, kecederaan, kerusakan atau tindakan kelalaian yang timbul karena kematian atau karena kecederaan, kehilangan kerusakan atau kecurian terhadap pribadi anggota atau barang miliknya yang timbul atau yang berkaitan dengan penggunaan jasa, fasilitas apapun yang berada dalam lingkungan Fitness First oleh anggota. Anggota dengan ini melepaskan Perusahaan, Fitness First, perusahaan afliasinya, karyawan dan anggota untuk kecederaan atau tuntutan apapun tersebut yang sudah disebutkan.
3. Pengunjung sementara Klub diharapkan menyetujui untuk mematuhi peraturan Klub dan pembatasan tuntutan yang sama untuk anggota juga berlaku.

Hal ini berarti bahwa pihak “*Fitness First*” sebagai pihak pengelola pusat kebugaran tersebut memang sama sekali telah menolak segala kemungkinan untuk adanya tuntutan ganti rugi dari para anggota pusat kebugarannya jika sewaktu-waktu terjadi kehilangan atau kerusakan terhadap barang milik anggota atau tamunya atau untuk kematian atau luka-luka yang dialami anggota atau tamunya selama berada di lingkungan klub dengan alasan apapun. Hal ini juga berarti bahwa pihak pengelola pusat kebugaran berupaya untuk menghindari tanggung jawabnya untuk memberikan ganti kerugian. Padahal tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi diatur dalam Pasal 7 huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sementara hak konsumen atas ganti rugi juga sudah dilindungi dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dalam klausula baku yang disiapkan oleh pihak pusat kebugaran “*Fitness First*” untuk para calon anggotanya telah melanggar ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a dan huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

4.3.2 Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Keanggotaan Pusat Kebugaran “*Celebrity Fitness*” Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Sama seperti pembahasan sebelumnya, sesuai dengan pengaturan mengenai klausula baku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur klausula baku baik dari sisi bentuk serta format penulisan dan juga dari sisi substansi-substansi yang dilarang pencantumannya, maka pembahasan mengenai klausula baku pada perjanjian keanggotaan pusat kebugaran “*Celebrity Fitness*” pun didasarkan pada kedua aspek tersebut

4.3.2.1 Analisis Klausula Baku Perjanjian Keanggotaan Pusat Kebugaran “*Celebrity Fitness*” Berdasarkan Bentuk dan Format Penulisan

Sebelum menganalisis mengenai substansi-substansi yang dilarang pencantumannya dalam klausula baku, maka yang pertama kali dibahas adalah mengenai bentuk serta penulisan dari klausula baku yang terdapat di dalam perjanjian keanggotaan pusat kebugaran “*Celebrity Fitness*”. Dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.¹⁸⁰

Berdasarkan pengaturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan pengaturan bentuk serta penulisan dari klausula baku sendiri, maka dapat dikatakan bahwa pencantuman klausula baku pada perjanjian keanggotaan pusat kebugaran “*Celebrity Fitness*” sudah sesuai dengan apa yang

¹⁸⁰ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 18 ayat (2).

diatur dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini dapat dilihat dari bentuk dan format penulisan dari klausula baku atau syarat-syarat dan ketentuan dalam perjanjian keanggotaan pusat kebugaran “*Celebrity Fitness*” yang dapat dilihat dan dibaca secara jelas oleh konsumen. Jika melihat bentuk dan format penulisan dari perjanjian keanggotaan pusat kebugaran “*Celebrity Fitness*”, maka pencantuman dari syarat-syarat dan ketentuan dari perjanjian keanggotaan tersebut dapat dilihat di bagian belakang perjanjian. Adapun syarat-syarat dan ketentuan dari perjanjian keanggotaan tersebut, yang terdiri dari dua puluh dua poin ditulis dengan huruf yang jelas. Oleh karena itu dapat dipahami bahwa setiap pihak yang hendak menjadi anggota pusat kebugaran “*Celebrity Fitness*” tersebut dapat dengan jelas melihat, membaca dan menyadari adanya syarat-syarat dan ketentuan yang tercantum dalam perjanjian keanggotaan tersebut.

4.3.2.2 Analisis Klausula Baku Perjanjian Keanggotaan Pusat Kebugaran “*Celebrity Fitness*” Berdasarkan Substansi

Sementara itu jika diteliti berdasarkan substansi yang dilarang pencantumannya dalam ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka ditemukan beberapa pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen di dalam syarat-syarat dan ketentuan dari perjanjian keanggotaan pusat kebugaran “*Celebrity Fitness*”. Dari dua puluh dua butir syarat-syarat dan ketentuan yang tercantum dalam perjanjian tersebut, terdapat beberapa syarat-syarat dan ketentuan yang melanggar antara lain :

1. Pada klausula nomor 1 ketentuan dan persyaratan keanggotaan yang menyatakan bahwa pihak “*Celebrity Fitness*” **berhak mengubah setiap dan seluruh peraturan dari waktu ke waktu.**
2. Pada klausula nomor 1 pernyataan penolakan tanggung jawab yang menyatakan bahwa pihak “*Celebrity Fitness*” **tidak bertanggung jawab atas barang-barang yang hilang atau dicuri dari locker harian dan/atau locker sepatu.**

3. Pada klausula nomor 2 pernyataan penolakan tanggung jawab yang menyatakan anggota setuju bahwa ***“Celebrity Fitness”*** tidak bertanggung jawab atas segala jenis kecelakaan, termasuk, namun tidak terbatas pada kecelakaan pribadi, kecelakaan tubuh, kecelakaan mental, kerugian ekonomi, atau kerugian lain atas anggota, atau keluarganya sebagai akibat dari tindakan seseorang yang menggunakan fasilitas ataupun tindakan dari pegawai atau agen ***“Celebrity Fitness”***. Anggota setuju bertanggung jawab sepenuhnya atas semua tanggung jawab dan kerugian yang timbul sebagai akibat dari setiap kecelakaan, termasuk, namun tidak terbatas pada, kecelakaan tubuh atau kecelakaan mental, kerugian ekonomi, atau setiap kerugian bagi anggota lain disebabkan oleh tindakan kesengajaan atau kelalaian anggota sendiri. Jika ada tuntutan yang diajukan oleh siapapun juga berdasarkan setiap kecelakaan, kerugian, atau kerusakan yang diuraikan di sini, yang melibatkan anggota atau tamunya, anggota setuju membela ***“Celebrity Fitness”*** atas segala tuntutan tersebut dan membayar ***“Celebrity Fitness”*** atas segala pengeluarannya termasuk biaya hukum bertalian dengan tuntutan tersebut dan melindungi ***“Celebrity Fitness”*** dari segala tanggung jawab kepada anggota dan suami/isterinya, anak dalam kandungan, keluarga, atau siapa saja, sebagai akibat dari tuntutan tersebut.
4. Pada klausula nomor 3 pernyataan penolakan tanggung jawab yang menyatakan bahwa pihak ***“Celebrity Fitness”*** tidak bertanggung jawab atas setiap barang yang hilang atau dicuri di kompleknya dengan alasan apapun juga. Anggota sendiri yang bertanggung jawab penuh untuk menjaga keamanan barang-barangnya di komplek ini. .
5. Pada klausula asumsi risiko yang menyatakan Penggunaan fasilitas di ***“Celebrity Fitness”*** (Selanjutnya disebut sebagai CF) resiko yang dan Jasa Pelatihan Pribadi melibatkan resiko cedera yang disebabkan oleh atau orang lain. Dengan demikian, Anda memahami dan secara sukarela menerima resiko ini dan setuju bahwa CF tidak

bertanggung jawab terhadap cedera, baik secara, personal, cedera fisik atau mental, kerugian ekonomi atau kerusakan lainnya akibat kelalaian atau tindakan dari CF atau orang lain yang turut menggunakan fasilitas. Jika ada klaim oleh siapapun atas kerugian, cedera atau kerusakan lainnya yang melibatkan anda, Anda setuju untuk membela CF terhadap klaim tersebut dan membayar ke CF semua biaya yang berhubungan dengan klaim tersebut dan mengganti kerugian CF atas semua kewajiban dari anda atau orang lain atas klaim tersebut. CF tidak bertanggung jawab atas kehilangan dan pencurian didalam klub dengan alasan apapun. Anggota bertanggung jawab untuk keamanan barang pribadi mereka selama berada didalam klub.

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

1. Pasal 18 ayat (1) huruf g : Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.¹⁸¹

Menurut penulis adanya pengaturan Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen sangat tepat karena pada dasarnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dibuat untuk melindungi hak-hak dari setiap konsumen. Klausula pada poin satu tersebut terasa memberatkan bagi konsumen karena apabila pihak “*Celebrity Fitness*” membuat aturan baru maka konsumen dianggap sudah setuju terhadap peraturan baru tersebut.

Pada poin kedua, ketiga, keempat, dan kelima mengenai syarat-syarat serta ketentuan pada perjanjian keanggotaan pusat kebugaran “*Celebrity Fitness*”, dapat dilihat bahwa klausula tersebut melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang

¹⁸¹ *Ibid*, Pasal 18 ayat (1) huruf g.

mengatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan suatu klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.¹⁸²

Hal ini berarti bahwa pihak pusat kebugaran “*Celebrity Fitness*” sebagai pihak pengelola pusat kebugaran tersebut memang sama sekali telah menolak segala kemungkinan untuk adanya tuntutan ganti rugi dari para anggota pusat kebugarannya jika sewaktu-waktu terjadi kehilangan atau kerusakan terhadap barang milik anggota atau tamunya atau untuk kematian atau luka-luka yang dialami anggota atau tamunya selama berada di lingkungan klub dengan alasan apapun. Hal ini juga berarti bahwa pihak pengelola pusat kebugaran berupaya untuk menghindari tanggung jawabnya untuk memberikan ganti kerugian. Padahal tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi diatur dalam Pasal 7 huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sementara hak konsumen atas ganti rugi juga sudah dilindungi dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dalam klausula baku yang disiapkan oleh pihak pengelola pusat kebugaran “*Celebrity Fitness*” untuk para calon anggotanya telah melanggar ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a dan huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

4.4 Perbandingan Klausula Baku antara Perjanjian Keanggotaan Pusat Kebugaran “*Fitness First*” dan “*Celebrity Fitness*”

Dari penjelasan yang telah diuraikan pada sub-bab sebelumnya, maka dapat dibuat suatu perbandingan mengenai pencantuman klausula baku perjanjian keanggotaan pusat kebugaran “*Fitness First*” dan “*Celebrity Fitness*” seperti yang tertera dalam tabel berikut ini :

	Fitness First	Celebrity Fitness
Jumlah Klausula Baku	Empat Belas Poin	Dua Puluh dua Poin

¹⁸²*Ibid*, Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Hal-Hal Yang Diatur	<ul style="list-style-type: none"> *Keanggotaan *Keadaan Fisik Anggota *Pembatasan Tuntutan/Pernyataan Penolakan Tanggung Jawab *Pencabutan Keanggotaan *Tamu *Kesehatan dan Keselamatan *Jam Operasi *Pakaian *Fasilitas Klub *Pelatih Pribadi *Loker Pribadi *Lain-lain 	<ul style="list-style-type: none"> *Ketentuan dan Persyaratan Keanggotaan *Pernyataan Penolakan Tanggung Jawab *Asumsi Resiko
Pasal-Pasal Yang Dilanggar	Pasal 18 ayat (1) huruf a dan g	Pasal 18 ayat (1) huruf a dan g
Jumlah Klausula Yang Melanggar	3 (tiga)	5 (lima)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hal-hal yang paling sering diatur dalam klausula baku perjanjian keanggotaan pusat kebugaran adalah mengenai pernyataan penolakan tanggung jawab. Menurut penulis, Hal ini dilakukan pihak pengelola pusat kebugaran karena menyadari bahwa akan ada tanggung jawab yang besar apabila dikemudian hari terjadi kehilangan/kerusakan terhadap barang-barang milik anggota yang disimpan didalam loker pusat kebugaran tersebut serta

terhadap kemungkinan-kemungkinan cedera yang dialami oleh anggota pusat kebugaran selama menjalani latihan didalam pusat kebugaran tersebut. Tanggung jawab tersebut adalah berupa penggantian kerugian yang besarnya tidak dapat diduga, Oleh karena itu, klausula baku sering digunakan oleh pihak pengelola pusat kebugaran untuk mengalihkan tanggung jawab tersebut.

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

Jika melihat dari tabel, maka dapat disimpulkan bahwa pelanggaran yang sering terjadi dalam pencantuman klausula baku adalah pelanggaran pada Pasal 18 ayat (1) huruf a dan huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mengatur mengenai pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dan menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

4.5 Akibat Hukum dan Upaya Hukum Terhadap Klausula Baku

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

Namun walaupun diatur bahwa klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen berakibat batal demi hukum, tidak berarti apabila terdapat suatu klausula yang bertentangan dengan Pasal 18

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka klausula tersebut otomatis menjadi batal secara hukum.

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

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

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

Mengenai ketentuan sanksi dalam UUPK mencantumkan tiga jenis sanksi bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Sanksi tersebut adalah sanksi administrasi, sanksi pidana dan sanksi tambahan.

Sanksi administrasi terdapat dalam Pasal 60 UUPK yang memberikan sanksi ini adalah pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK berwenang menjatuhkan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi maksimal Rp. 200.000.000,- (Dua ratus juta rupiah). Ganti rugi yang dilakukan berupa pengembalian uang kepada pihak yang dirugikan.

Sanksi pidana pokok terhadap pelaku usaha diatur dalam Pasal 62 UUPK, yang berupa pidana penjara dan juga pidana denda. Dalam Pasal 62 UUPK mencantumkan sanksi pidananya adalah pidan penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (Dua miliar rupiah). Selain sanksi pidana pokok, Pada Pasal 63 UUPK dicantumkan sanksi pidana tambahan berupa perampasan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen, kewajiban penarikan barang dari peredaran dan pencabutan izin usah

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

1. Bahwa pada perjanjian keanggotaan pusat kebugaran “Fitness First” dan “Celebrity Fitness” terdapat klausula baku yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun klausula baku yang melanggar ketentuan pada perjanjian keanggotaan “Fitness First” adalah klausula yang mengatur **“Pengelola menolak semua tanggung jawab untuk kehilangan atau kerusakan pada barang milik anggota yang disimpan dalam loker harian/pribadi untuk alasan apapun juga”**. Adapun klausula tersebut telah melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Klausula selanjutnya yang menurut penulis telah melanggar ketentuan dalam UUPK adalah klausula nomor 14 f yang menyatakan **“Semua anggota harus mengikuti peraturan klub yang bisa diubah, dibedakan, di hapus dan ditambah dari waktu ke waktu oleh kebijakan pengelola. Anggota akan diberitahu mengenai perubahan apapun melalui pemberitahuan pada papan anggota”**. Klausula tersebut telah melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (1) huruf g yang menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya. Sementara itu, pada perjanjian keanggotaan pusat kebugaran “Celebrity Fitness” terdapat beberapa klausula yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang antara lain :
 - a) Pada klausula nomor 1 ketentuan dan persyaratan keanggotaan yang menyatakan bahwa pihak **“Celebrity Fitness” berhak mengubah setiap dan seluruh peraturan dari waktu ke waktu.**

Klausula tersebut telah melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (1) huruf g yang menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

- b) Pada klausula nomor 1 pernyataan penolakan tanggung jawab yang menyatakan bahwa pihak **“Celebrity Fitness” tidak bertanggung jawab atas barang-barang yang hilang atau dicuri dari locker harian dan/atau locker sepatu.** Klausula tersebut telah melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
- c) Pada klausula nomor 2 pernyataan penolakan tanggung jawab yang menyatakan anggota setuju bahwa **“Celebrity Fitness” tidak bertanggung jawab atas segala jenis kecelakaan, termasuk, namun tidak terbatas pada kecelakaan pribadi, kecelakaan tubuh, kecelakaan mental, kerugian ekonomi, atau kerugian lain atas anggota, atau keluarganya sebagai akibat dari tindakan seseorang yang menggunakan fasilitas ataupun tindakan dari pegawai atau agen “Celebrity Fitness”. Anggota setuju bertanggung jawab sepenuhnya atas semua tanggung jawab dan kerugian yang timbul sebagai akibat dari setiap kecelakaan, termasuk, namun tidak terbatas pada, kecelakaan tubuh atau kecelakaan mental, kerugian ekonomi, atau setiap kerugian bagi anggota lain disebabkan oleh tindakan kesengajaan atau kelalaian anggota sendiri. Jika ada tuntutan yang diajukan oleh siapapun juga berdasarkan setiap kecelakaan, kerugian, atau kerusakan yang diuraikan di sini, yang melibatkan anggota atau tamunya, anggota setuju membela “Celebrity Fitness” atas segala tuntutan tersebut dan membayar “Celebrity Fitness” atas segala pengeluarannya termasuk biaya hukum bertalian dengan tuntutan tersebut dan**

melindungi *“Celebrity Fitness”* dari segala tanggung jawab kepada anggota dan suami/isterinya, anak dalam kandungan, keluarga, atau siapa saja, sebagai akibat dari tuntutan tersebut. Klausula tersebut telah melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

- d) Pada klausula nomor 3 pernyataan penolakan tanggung jawab yang menyatakan bahwa pihak *“Celebrity Fitness”* tidak bertanggung jawab atas setiap barang yang hilang atau dicuri di kompleknya dengan alasan apapun juga. Anggota sendiri yang bertanggung jawab penuh untuk menjaga keamanan barang-barangnya di komplek ini. Klausula tersebut telah melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
- e) Pada klausula asumsi risiko yang menyatakan **Penggunaan fasilitas di *“Celebrity Fitness”* (Selanjutnya disebut sebagai CF) risiko yang dan Jasa Pelatihan Pribadi melibatkan risiko cedera yang disebabkan oleh atau orang lain. Dengan demikian, Anda memahami dan secara sukarela menerima risiko ini dan setuju bahwa CF tidak bertanggung jawab terhadap cedera, baik secara, personal, cedera fisik atau mental, kerugian ekonomi atau kerusakan lainnya akibat kelalaian atau tindakan dari CF atau orang lain yang turut menggunakan fasilitas. Jika ada klaim oleh siapapun atas kerugian, cedera atau kerusakan lainnya yang melibatkan anda, Anda setuju untuk membela CF terhadap klaim tersebut dan membayar ke CF semua biaya yang berhubungan dengan klaim tersebut dan mengganti kerugian CF atas semua kewajiban dari anda atau orang lain atas klaim tersebut. CF tidak bertanggung jawab atas kehilangan dan pencurian didalam klub dengan alasan apapun. Anggota bertanggung jawab untuk keamanan barang pribadi mereka selama berada**

didalam klub. Klausula tersebut telah melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Bahwa walaupun dalam Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah ditetapkan bahwa klausula baku yang melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan batal demi hukum, namun dalam prakteknya pembatalan itu harus didahului oleh suatu upaya hukum. Adapun upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap setiap klausula baku yang melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah mengajukan permohonan penetapan pembatalan kepada hakim di pengadilan negeri. Sementara itu apabila telah terjadi kerugian yang diakibatkan oleh adanya klausula baku yang merugikan konsumen, maka upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah dengan menggugat ganti kerugian baik melalui lembaga di luar pengadilan maupun melalui lembaga dalam lingkungan peradilan umum seperti yang telah diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
3. Sementara itu dalam hal sengketa konsumen yang menderita kerugian akibat pencantuman suatu klausula baku, maka sesuai dengan apa yang diatur oleh Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat ganti rugi baik melalui lembaga di luar peradilan maupun lembaga di lingkungan peradilan umum. Pada dasarnya penyelesaian sengketa ganti rugi dapat dilakukan secara damai antara pihak pusat kebugaran dengan para konsumen tanpa perantara pihak lainnya. Namun apabila upaya secara damai gagal dicapai, maka penyelesaian sengketa sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dilakukan melalui lembaga diluar peradilan atau lembaga di dalam lingkungan peradilan umum. Lembaga di luar peradilan yang dimaksud adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Adapun metode-metode penyelesaian sengketa yang ada di dalam BPSK antara lain dapat berupa mediasi, konsiliasi, dan arbitrase sebagaimana diatur dalam Pasal 52 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sementara itu, diatur pula apabila ada pihak-pihak yang

merasa tidak puas dengan keputusan BPSK, maka terhadap putusan tersebut dapat dilakukan upaya hukum keberatan kepada Pengadilan Negeri seperti yang diatur dalam Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam waktu paling lambat empat belas hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Sementara itu pada Pasal 58 ayat (2) diatur bahwa terhadap putusan Pengadilan Negeri atas upaya hukum keberatan dapat diajukan upaya hukum kasasi ke Mahkamah Agung paling lambat empat belas hari setelah Pengadilan Negeri menjatuhkan putusan atas upaya hukum keberatan.

5.2 Saran

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

1. Bahwa pelaku usaha, dalam hal ini pihak pusat kebugaran, hendaknya dapat menjalankan usahanya dengan cara-cara yang baik dan profesional, memiliki pemahaman yang baik akan hukum, secara khusus Hukum Perlindungan Konsumen, yang membuat mereka mengerti tentang hak dan kewajiban mereka sebagai pelaku usaha dan juga paham akan hak-hak dari konsumen. Para pelaku usaha dalam hal ini pihak pusat kebugaran, seharusnya juga memiliki itikad yang baik dalam berusaha, khususnya dalam hal pencantuman klausula-klausula baku dalam perjanjian keanggotaan pusat kebugaran yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Pelaku usaha seharusnya dapat menyadari dengan baik kewajiban-kewajibannya sebagai pelaku usaha. Adapun kewajiban yang seringkali dicoba untuk dihindari oleh para pelaku usaha melalui klausula baku yang mereka persiapkan adalah kewajiban untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya diharapkan tidak hanya melindungi kepentingan mereka sendiri, tetapi secara bersamaan juga menjamin kepentingan konsumen.

2. Bahwa konsumen semestinya dapat berperan lebih aktif dalam memperjuangkan hak-hak mereka sebagai konsumen. Setidaknya di Indonesia sendiri sudah ada beberapa lembaga yang memberikan pelayanan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) maupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Oleh karena itu sudah semestinya para konsumen bisa dan mau memanfaatkan fasilitas tersebut guna memperjuangkan hak-hak mereka sebagai konsumen. Lebih lanjut, peranan konsumen juga sangat dibutuhkan dalam pengawasan perlindungan konsumen. Adapun salah satu contoh hal yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah aktif melaporkan temuan-temuan di lapangan mengenai adanya pelanggaran yang dapat merugikan pihak konsumen atau melakukan pengaduan berkaitan dengan pelanggaran hak-hak konsumen, yang dapat disampaikan salah satunya melalui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat seperti YLKI. Berkaitan dengan klausula baku, konsumen pun dapat melaporkan jika menemukan adanya pelanggaran dalam suatu klausula baku, sehingga selanjutnya hal tersebut dapat diproses untuk mengajukan permohonan pembatalan kepada hakim di pengadilan negeri terhadap klausula tersebut.
3. Bahwa pemerintah ataupun lembaga-lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat juga harus lebih aktif dalam melakukan penelitian terhadap beberapa praktek-praktek pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen, seperti misalnya praktek penerapan klausula baku yang merugikan konsumen. Sehingga dalam hal pengawasan terhadap perilaku bisnis pelaku usaha, dilakukan secara bersama-sama baik oleh konsumen, lembaga-lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, maupun pemerintah.
4. Bahwa advokasi dan edukasi mengenai perlindungan konsumen kepada masyarakat harus lebih digalakkan. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat memahami dengan jelas apa yang menjadi hak dan kewajiban mereka selaku konsumen, dan masyarakat juga dapat mengetahui langkah-langkah apa yang dapat mereka lakukan dalam mempertahankan hak

mereka jika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak mereka selaku konsumen. Pada kenyataannya dapat kita lihat masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya paham mengenai perlindungan konsumen sehingga ketika mereka mendapati bahwa hak-hak mereka sebagai konsumen dilanggar, mereka cenderung bersikap apatis dan lebih memilih untuk tidak melakukan upaya apapun guna mempertahankan hak mereka.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Badzrulzaman, Mariam Darus. *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standart)*. Jakarta: BPHN, 1980.

Fuady, Munir. *Hukum Kontrak (dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*. Bandung: Citra Aditya Bhakti, 1999.

Hatta, Sri Gambir Melati. *Beli Sewa Sebagai Perjanjian Tak Bernama : Pandangan Masyarakat Dan Sikap Mahkamah Agung Indonesia*, Bandung : Alumni. 2000.

Miru, Ahmadi, et. al. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2004.

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

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

Nasution, Az. *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. 1995.

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

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

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia. 2006.

Shofie, Yusuf. *21 Potensi Pelanggaran dan Cara Menegakkan Hak Konsumen* . Jakarta : Lembaga Konsumen. Jakarta, 2003.

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

Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 1996.

_____ dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*. Cet. 8. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.

Subekti, R. *Hukum Perjanjian*. Cet. 23. Jakarta: Intermedia, 2010.

Susilo, Zumrotin. *Penyambung Lidah Konsumen*, cet. 1, Jakarta: Puspa Suara. 1996.

Tobing, David. *Parkir+Perlindungan Hukum Konsumen*, Jakarta : Timpani Agung, 2007.

Widjaja, Gunawan. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2001

PERUNDANG-UNDANGAN

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

Indonesia , *Undang-Undang tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, UU No.30 Tahun 1999. LN.th. 1999 No.138. TLN. No. 3872.

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

Indonesia. *Peraturan Pemerintah Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional*, PP No. 57 Tahun 2001, LN No.102.