



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU YANG  
TERCANTUM PADA SYARAT DAN KETENTUAN  
BERLANGGANAN *MOBILE INTERNET* XL DAN  
SMARTFREN TERKAIT DENGAN UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

**SKRIPSI**

**DEVINA SAGITA RATNANINGTYAS  
0806461335**

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



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU YANG  
TERCANTUM PADA SYARAT DAN KETENTUAN  
BERLANGGANAN *MOBILE INTERNET XL* DAN  
SMARTFREN TERKAIT DENGAN UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum**

**DEVINA SAGITA RATNANINGTYAS  
0806461335**

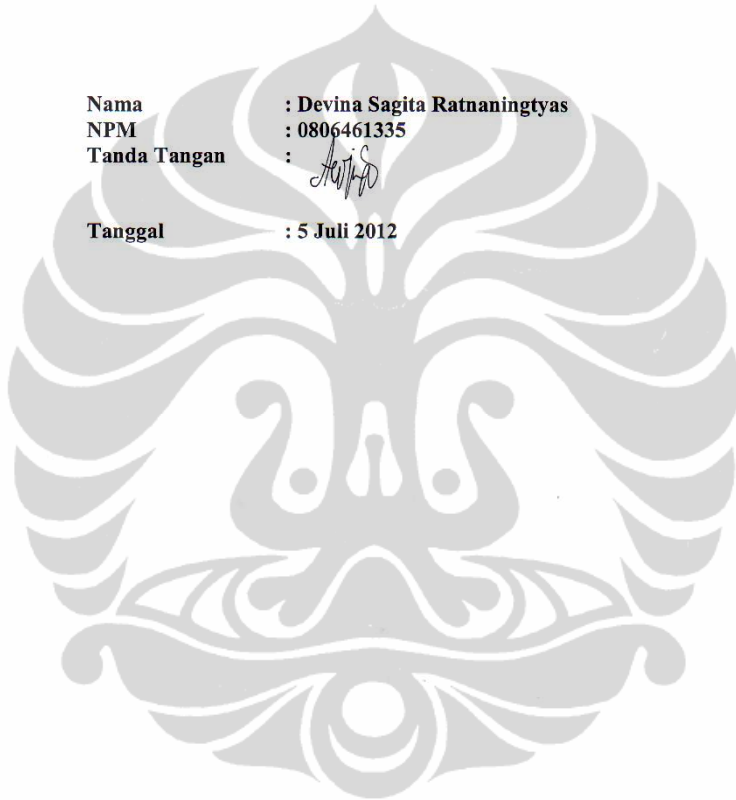
**FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
KEKHUSUSAN HUKUM TENTANG KEGIATAN EKONOMI  
DEPOK  
JULI 2012**

i

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

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

**Nama : Devina Sagita Ratnaningtyas**  
**NPM : 0806461335**  
**Tanda Tangan : **  
**Tanggal : 5 Juli 2012**



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Devina Sagita Ratnaningtyas  
NPM : 0806461335  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku yang  
Tercantum dalam Syarat dan Ketentuan  
Berlangganan *Mobile Internet* XL dan Smartfren  
Terkait dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun  
1999 tentang Perlindungan Konsumen

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

### DEWAN PENGUJI

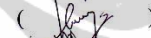
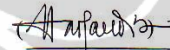
Pembimbing : Heri Tjandrasari, S.H., M.H

Penguji : Henny Marlyna, S.H., M.H., MLI

Penguji : Wahyu Andrianto, S.H., M.H

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 5 Juli 2012



## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Ibu Heri Tjandrasari, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini;
- (2) Ibu Henny Marlyna, S.H., M.H., MLI, selaku dosen penguji yang telah menyempatkan waktunya untuk menguji skripsi dan membantu penulis dalam melakukan revisi;
- (3) Bapak Wahyu Andrianto, S.H, M.H., selaku dosen pembimbing akademis dan dosen penguji yang telah membantu penulis dalam menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Terima kasih atas perhatian dan motivasi yang telah diberikan;
- (4) Bapak Moch. Slamet, Ibu Chusnul Laila, M. Faris Naufal, dan Sausan Afifah Juniar, orang tua dan adik-adik penulis. Terima kasih atas bantuan dukungan material dan moral yang tak henti-hentinya diberikan. Terima kasih atas doanya selama ini. Terima kasih juga telah menciptakan suasana yang kondusif di rumah sehingga saya dapat mengerjakan skripsi dengan baik;
- (5) Aurora Jillena Meliala, Belinda Alvia Edison, Fendi Sanjaya, Genio Ladyan Finasisca, Hersinta Setiarini, Jesi Karina, Karina Novria, Monica Kusumadevi, CMD ☺. Terima kasih atas persahabatan yang luar biasa menyenangkan, kebersamaan yang tak ingin diakhiri, dan bantuan-bantuan selama masa kuliah yang tak terhitung jumlahnya  
*“Kamu sangat berarti, istimewa di hati, selamanya rasa ini. Jika tua nanti kita telah hidup masing-masing, ingatlah hari ini.”*;

(6) Anandito Utomo, Dhanu Elga Nasti Dhiraja, dan Seto Darminto, teman Deborah. Terima kasih atas kebersamaan dalam masa-masa sulit selama perkuliahan dan perjalanan berangkat-pulang kampus. Dibalik kesulitan pasti ada kemudahan, semoga dengan kesulitan selama ini kita akan dimudahkan dalam menempuh kesuksesan

*“You give me hope, the strength, the will to keep on. No one else can make me feel this way and only you can bring out all the best I can do. I believe you turn the tide and makes me feel real good inside. You pushed me up, when I’m about to give up. You’re on my side when no one seems to listen. And if you go, you know the tears won’t help but show.”*;

(7) Belinda Alvia Edison, Benny Hopman, Dandy Firmansyah, Dea Claudia, Deane Nurmawanti, Dinar Meganingrum, dan mahasiswa bimbingan Pak Wahyu yang lainnya. Terima kasih atas bantuannya selama saya menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Indonesia;

(8) Andri Rizki Putra, sahabat yang luar biasa, pengejar ilmu, dan pekerja keras. Terima kasih atas motivasinya;

(9) Ibnu Danisworo dan Mohammad Audrian Insyah. Terima kasih kerja samanya dalam “Delivery Order” bersama Seto juga. Semoga abang-abang diberikan kesuksesan di bidang hukum juga musik;

(10) Bambang Purbo Widya Utama, terima kasih sudah mengajarkan tentang pilihan, kesabaran, dan perhatian;

(11) Bapak Suntoro, Ibu Mira Mentari, dan Setyo Purnama Widya Adhyaksa, terima kasih atas motivasi dan kasih sayangnya selama ini;

(12) Bapak Selam dan pegawai-pegawai Sub Bag Akademik S1 Reguler lainnya, terima kasih atas bantuan-bantuannya dalam administrasi, dari awal perkuliahan hingga menjelang kelulusan;

(13) Bapak Sardjono, terima kasih atas bantuannya dari awal penulisan skripsi dan motivasi yang diberikan;

(14) Abang Deborah, Kopaja 63 Depok-Blok M, Kopaja P20 Lebak Bulus-Senen, terima kasih, kehadiran kalian memudahkan Penulis menuju Depok untuk menuntut ilmu;

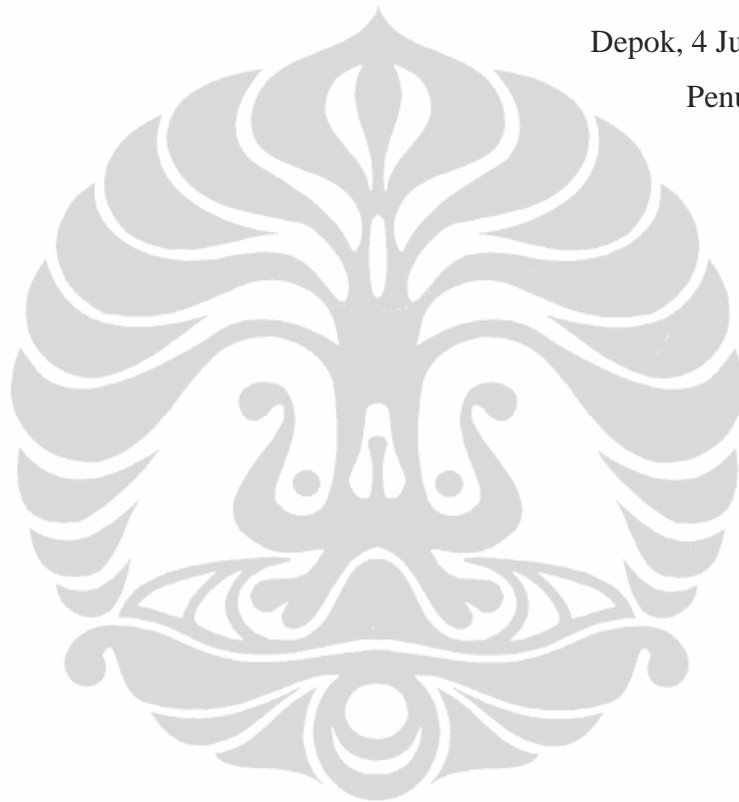
(15) Radio Mustang FM, Radio Kentang, dan Gen FM. Siaran-siaran radio yang menemani Penulis menyelesaikan skripsi hingga larut malam;

(16) Teman-teman angkatan 2008, terima kasih atas pertemanan, keakraban, dan bantuan-bantuan selama perkuliahan yang amat berarti;

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 4 Juli 2012

Penulis



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

---

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

Nama : Devina Sagita Ratnaningtyas  
NPM : 0806461335  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Departemen : Hukum tentang Kegiatan Ekonomi  
Fakultas : Hukum  
Jenis Karya : Skripsi

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

**“Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Yang Tercantum Pada Syarat Dan Ketentuan Berlangganan *Mobile Internet XI* Dan *Smartfren* Terkait Dengan Undang-Undang Nomor 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 : 5 Juli 2012  
Yang menyatakan

  
(Devina Sagita Ratnaningtyas)



## ABSTRAK

Nama : Devina Sagita Ratnaningtyas  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Judul : Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku yang Tercantum dalam Syarat dan Ketentuan Berlangganan *Mobile Internet* XL dan Smartfren Terkait dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pencantuman klausula baku bukan sesuatu yang dilarang oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Namun UUPK mengatur mengenai klausula baku yang dilarang. Dalam skripsi ini dibahas apakah terdapat klausula baku yang dilarang dalam syarat dan ketentuan berlangganan *mobile internet* XL dan Smartfren. Dibahas pula bagaimana akibat hukum terhadap pencantuman klausula baku tersebut dan bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen bila terjadi kerugian.

Kata kunci:  
Perlindungan Konsumen, Klausula Baku

## ABSTRACT

Name : Devina Sagita Ratnaningtyas  
Study Program: Law  
Title : Review on Standard Clauses in Terms and Conditions of XL and Smartfren Mobile Internet Subscribe in accordance with Law No. 8 Year 1999 concerning Consumer Protection

The inclusion of standard clause is not forbidden by Law of Consumer Protection. But this law regulating the forbidden standard clause. In this thesis shows whether there is forbidden standard clause in terms and conditions of XL and Smartfren Mobile Internet Subscribe. Also discussed how the legal consequences from inclusion of standard clause and how consumer's remedies in the event of loss.

Key Words:  
Consumer Protection, Standard Clauses

## DAFTAR ISI

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.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Permasalahan .....	5
1.3 Tujuan Penulisan.....	5
1.4 Definisi Operasional.....	6
1.5 Metode Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
<b>2. TINJAUAN UMUM TENTANG HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Pengertian dan Batasan Hukum Perlindungan Konsumen .....	10
2.2 Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen .....	12
2.3 Pihak-Pihak dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	16
2.3.1 Konsumen.....	16
2.3.2 Pelaku Usaha .....	18
2.3.3 Pemerintah.....	18
2.4 Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha .....	20
2.4.1 Hak Konsumen .....	20
2.4.2 Kewajiban Konsumen .....	21
2.4.3 Hak Pelaku Usaha.....	23
2.4.4 Kewajiban Pelaku Usaha.....	24
2.5 Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha .....	25
2.6 Sistem Pembuktian Terbalik .....	28
2.7 Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	28
2.8 Sanksi terhadap Pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen .....	38
2.8.1 Sanksi Administratif.....	38
2.8.2 Sanksi Pidana.....	39
<b>3. TINJAUAN UMUM KLAUSULA BAKU .....</b>	<b>41</b>
3.1 Pengertian Klausula Baku.....	41
3.2 Pengaturan Klausula Baku dalam UUPK .....	42
3.3 Fungsi Perjanjian Baku .....	45
3.4 Bentuk Klausula Baku.....	45

3.5 Ciri-Ciri Perjanjian Baku .....	47
3.6 Klausula Baku berdasarkan Hukum Perjanjian.....	48
3.7 Perjanjian dengan Klausula Eksonerasi .....	49
3.8 Berlakunya Perjanjian dengan Klausula Baku .....	52
<b>4. ANALISIS KLAUSULA BAKU YANG TERCANTUM PADA SYARAT DAN KETENTUAN BERLANGGANAN INTERNET PADA PENYEDIA JASA MOBILE INTERNET XL DAN SMARTFREN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Hubungan Hukum .....	54
4.2 Analisis Klausula Baku pada Syarat dan Ketentuan Berlangganan <i>Mobile Internet</i> Berdasarkan Pasal 18 UUPK.....	55
4.2.1 Analisis Klausula Baku pada Syarat dan Ketentuan Berlangganan <i>Mobile Internet XL</i> .....	55
4.2.1.1 Substansi yang Dilarang Pasal 18 ayat (1) UUPK.....	55
4.2.1.2 Penempatan Klausula Baku yang Dilarang Pasal 18 ayat (2) UUPK.....	56
4.2.2 Analisis Klausula Baku pada Syarat dan Ketentuan Berlangganan <i>Mobile Internet Smartfren</i> .....	57
4.2.2.1 Substansi yang Dilarang Pasal 18 ayat (1) UUPK.....	57
4.2.2.2 Penempatan Klausula Baku yang Dilarang Pasal 18 ayat (2) UUPK.....	58
4.3 Perbandingan Klausula Baku antara Syarat dan Ketentuan Berlangganan <i>Mobile Internet “XL”</i> dan <i>“Smartfren”</i> .....	59
4.4 Akibat Hukum dari Pencantuman Klausula Baku .....	60
4.5 Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan Konsumen.....	61
<b>5. PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Syarat dan Ketentuan Berlangganan Internet XL .....72
2. Syarat dan Ketentuan Berlangganan Internet Smartfren.....74



## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan perekonomian, perdagangan, dan perindustrian yang kian hari kian meningkat telah memberikan kemanjaan yang luar biasa kepada konsumen karena ada beragam variasi produk barang dan jasa yang dapat dikonsumsi. Perkembangan globalisasi dan perdagangan besar didukung oleh teknologi informasi dan telekomunikasi yang memberikan ruang gerak yang sangat bebas dalam setiap transaksi perdagangan, sehingga barang/jasa yang dipasarkan bisa dengan mudah dikonsumsi.<sup>1</sup>

Realitas tersebut menjadi tantangan yang positif dan sekaligus negatif. Dikatakan positif karena kondisi tersebut dapat memberikan manfaat bagi konsumen untuk memilih secara bebas barang/jasa yang diinginkannya. Konsumen memiliki kebebasan untuk menentukan jenis dan kualitas barang/jasa sesuai dengan kebutuhannya. Dikatakan negatif karena kondisi tersebut menyebabkan posisi konsumen menjadi lemah dibandingkan posisi pelaku usaha.<sup>2</sup>

Dengan semakin berkembangnya zaman, semakin kompleks pula kebutuhan masyarakat. Salah satu kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan atas akses informasi dan telekomunikasi. Perkembangan di bidang teknologi telekomunikasi dapat menyebabkan perubahan di masyarakat. Salah satu jenis dari teknologi telekomunikasi tersebut adalah internet. Dengan adanya teknologi internet, pengetahuan masyarakat akan menjadi lebih maju. Kini internet telah menjadi sesuatu hal yang sangat melekat di masyarakat.

Perkembangan internet ini memang luar biasa. Pada tahun 1998 saja diperkirakan lebih dari 100 (seratus) juta orang yang terhubung ke internet dan jumlah ini meningkat 2 (dua) kali lipat pada tahun 1999 dan diperkirakan akan terus meningkat. Indonesia yang untuk pertama kali terhubung dengan internet pada tahun 1993, pada tahun berikutnya saja telah mempunyai 32 (tiga puluh dua)

---

<sup>1</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Cet. 1, (Jakarta: Visimedia, 2008), Hal. 2.

<sup>2</sup> *Ibid*, Hal. 2-3.

*network* yang terhubung ke internet. Jumlah ini memang masih kecil dibandingkan pada saat yang sama dimana Amerika Serikat mempunyai 14.782, Jepang mempunyai 1.097, dan Jerman mempunyai 1.220 *network* yang terhubung ke internet.<sup>3</sup>

Tidak dapat disangkal bahwa kebutuhan masyarakat akan internet semakin meningkat. Telah banyak masyarakat yang memiliki koneksi internet di rumahnya. Tidak hanya di rumah, namun kini masyarakat membutuhkan koneksi internet secara *mobile*, yang dapat dinikmati dengan menggunakan ponsel atau pun komputer jinjing di mana pun mereka berada. Perusahaan-perusahaan kini telah menyediakan jasa layanan internet yang dapat dinikmati secara *mobile*. XL dan Smartfren merupakan contoh dari penyedia jasa *mobile internet*.

XL adalah salah satu perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia. Mulai beroperasi secara komersial sejak 8 Oktober 1996, XL saat ini adalah penyedia layanan seluler dengan jaringan yang luas dan berkualitas di seluruh Indonesia bagi pelanggan ritel (Consumer Solutions) dan solusi bagi pelanggan korporat (Business Solutions). XL satu-satunya operator yang memiliki jaringan serat optik yang luas. XL telah meluncurkan XL 3G pada 21 September 2006, layanan telekomunikasi selular berbasis 3G pertama yang tercepat dan terluas di Indonesia. XL dimiliki secara mayoritas oleh Axiata Group Berhad (“Axiata Group”) melalui Axiata Investments (Indonesia) Sdn Bhd (dahulu Indocel Holding Sdn Bhd) (66,6%) dan sisanya Emirates Telecommunications Corporation (Etisalat) melalui Etisalat International Indonesia Ltd. (13,3%) serta publik (20,1%). Sebagai bagian dari Axiata Group bersama-sama dengan Aktel (Bangladesh), HELLO (Cambodia), Idea (India), MTCE (Iran), Celcom (Malaysia), Multinet (Pakistan), M1 (Singapore), Samart (Thailand) dan Dialog (Sri Lanka), menjadi yang terbaik di wilayah Asia.<sup>4</sup>

PT Smartfren Telecom, Tbk. adalah operator penyedia jasa telekomunikasi berbasis teknologi CDMA yang memiliki lisensi selular dan mobilitas terbatas (fixed wireless access), serta memiliki cakupan jaringan CDMA EV-DO (jaringan

---

<sup>3</sup> Asril Sitompul, *Hukum Internet (Pengenalan mengenai Masalah Hukum di Cyberspace)*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2001), Hal. vii-viii.

<sup>4</sup> Sekilas tentang XL, <http://www.xl.co.id/about-us>

mobile broadband yang setara dengan 3G) yang terluas di Indonesia. Smartfren juga merupakan operator telekomunikasi pertama di dunia yang menyediakan layanan CDMA EV-DO Rev. B (setara dengan 3,5G dengan kecepatan unduh s.d. 14,7 Mbps) dan operator CDMA pertama yang menyediakan layanan Blackberry. Jasa dan layanan Smartfren memiliki nilai-nilai (values) yaitu sebagai mitra yang terbaik bagi pelanggan dengan menawarkan solusi yang cerdas dalam layanan-layanan telekomunikasi untuk meningkatkan pengalaman hidup pelanggan dalam berkomunikasi. Sebagai operator CDMA yang menyediakan jaringan internet kecepatan tinggi bergerak (mobile broadband) yang terluas di Indonesia, Smartfren berkomitmen untuk menjadi penyedia layanan telekomunikasi yang terjangkau bagi masyarakat dengan kualitas terbaik.<sup>5</sup>

Untuk berlangganan *mobile internet* pada kedua penyedia jasa internet tersebut terdapat syarat dan ketentuan yang harus disetujui oleh konsumen. Syarat dan ketentuan tersebut merupakan klausula baku yang dibuat dan dicantumkan oleh pelaku usaha. 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 menghindarkan diri mereka dari beban tanggung jawab, atau tuntutan/gugatan dari pihak lawannya.<sup>6</sup>

Klausula baku 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 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 sendiri.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Tentang PT Smartfren Telecom, Tbk., <http://www.smartfren.com/aboutsf.html>

<sup>6</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2002), Hal. 94.

<sup>7</sup> Yusuf Shofie, *21 Potensi Pelanggaran dan Cara Menegakkan Hak Konsumen*, Cet. 1, (Jakarta: Lembaga Konsumen Jakarta-PIRAC, 2003), Hal. 70.

Di Indonesia, klausula baku diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan UUPK, khususnya pada Pasal 18. Pasal 18 mengatur mengenai isi klausula baku yang dilarang, penempatan klausula baku yang dilarang, dan akibat hukum bagi perjanjian yang di dalamnya tercantum klausula baku yang dilarang. Adapun tujuan dari diaturnya klausula baku dalam UUPK adalah untuk melindungi konsumen dari akibat negatif yang dapat merugikan konsumen yang diakibatkan oleh penerapan klausula baku tersebut.

Klausula baku yang dilarang yang paling sering ditemui adalah klausula yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini juga berarti bahwa pihak pelaku usaha berupaya untuk menghindari tanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian. Dalam Pasal 7 huruf f UUPK dinyatakan bahwa salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Sementara itu dalam Pasal 4 huruf h UUPK dinyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Tidak semua klausula baku merugikan konsumen. Dibuatnya klausula baku dalam perjanjian dimaksudkan untuk menghemat waktu dan biaya dalam melakukan perjanjian. Namun tidak jarang klausula baku dapat merugikan konsumen, antara lain disebabkan oleh pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha.

Berkaitan dengan hal-hal yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul **“Tinjauan Yuridis terhadap Klausula Baku yang Tercantum dalam Syarat dan Ketentuan Berlangganan *Mobile Internet XL* dan *Smartfren* Terkait dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”**



## 1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang tersebut di atas, maka terdapat beberapa pokok permasalahan yang perlu diperhatikan lebih lanjut, yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana isi klausula baku yang tercantum pada syarat dan ketentuan berlangganan internet pada penyedia jasa *mobile internet* XL dan Smartfren ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana akibat hukum dari pencantuman klausula baku pada syarat dan ketentuan berlangganan internet pada penyedia jasa *mobile internet* XL dan Smartfren?
3. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas pencantuman klausula baku pada syarat dan ketentuan berlangganan internet pada penyedia jasa *mobile internet* XL dan Smartfren tersebut?

## 1.3 Tujuan Penulisan

Penulisan skripsi ini memiliki tujuan-tujuan yang hendak dicapai. Tujuan tersebut adalah:

### A. Tujuan Umum

Mengetahui bagaimana penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada syarat dan ketentuan berlangganan internet pada penyedia jasa *mobile internet* XL dan Smartfren.

### B. Tujuan Khusus

1. Mengetahui bagaimana isi klausula baku yang tercantum pada syarat dan ketentuan berlangganan internet pada penyedia jasa *mobile internet* XL dan Smartfren;
2. Mengetahui bagaimana akibat hukum dari pencantuman klausula baku pada syarat dan ketentuan berlangganan internet pada penyedia jasa *mobile internet* XL dan Smartfren;
3. Mengetahui bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen atas pencantuman klausula baku pada syarat dan ketentuan berlangganan internet pada penyedia jasa *mobile internet* XL dan Smartfren.

#### 1.4 Definisi Operasional

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan beberapa istilah, dan untuk menghindari terjadinya perbedaan interpretasi berikut diuraikan beberapa istilah yang digunakan selama penulisan skripsi ini:

1. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>8</sup>
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>9</sup>
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.<sup>10</sup>
4. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>11</sup>
5. Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.<sup>12</sup>
6. 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.<sup>13</sup>

---

<sup>8</sup> Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, LN Tahun 1999 No. 42, TLN No. 3821, Pasal 1 angka 1.

<sup>9</sup> *Ibid.*, Pasal 1 angka 2.

<sup>10</sup> *Ibid.*, Pasal 1 angka 3.

<sup>11</sup> *Ibid.*, Pasal 1 angka 5.

<sup>12</sup> *Ibid.*, Pasal 1 angka 10.

<sup>13</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: PT Intermasa, 1984), Hal. 1.

## 1.5 Metode Penelitian

Penelitian merupakan bagian pokok ilmu pengetahuan yang bertujuan untuk mengetahui dan memahami segala kehidupan, atau lebih jelasnya penelitian merupakan sarana yang dipergunakan oleh manusia untuk memperkuat, menguji, serta mengembangkan ilmu pengetahuan.<sup>14</sup>

Untuk melengkapi penulisan skripsi ini agar tujuan dapat lebih terarah dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, maka perlu dipergunakan metode penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis terkait dengan klausula baku yang tercantum pada syarat dan ketentuan berlangganan internet pada penyedia jasa *mobile internet* XL dan Smartfren ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, merupakan penelitian normatif, karena objek dalam penelitian ini adalah asas-asas hukum tertulis.<sup>15</sup> Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data sekunder, yakni data yang diperoleh dari bahan kepustakaan dan tidak dengan pengamatan lapangan langsung.<sup>16</sup> Data sekunder yang dipergunakan berasal dari bahan primer dan bahan sekunder.

Bahan hukum primer yang dipergunakan adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bahan hukum sekunder yang digunakan antara lain buku-buku mengenai hukum perlindungan konsumen, hasil-hasil penelitian dan hasil karya kalangan hukum.<sup>17</sup>

Fokus dari penelitian ini adalah menjawab pokok permasalahan yang diajukan dengan melihat ketentuan mengenai klausula baku yang terdapat dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penulis akan meneliti peraturan perundang-undangan tentang penyelesaian sengketa, juga

---

<sup>14</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cet. 3, (Jakarta: UI Press, 2010), Hal. 250.

<sup>15</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1985), Hal. 24.

<sup>16</sup> Sri Mamudji, *et al.*, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, (Depok: FHUI, 2005), Hal. 6.

<sup>17</sup> Sri Mamudji, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, Hal. 31.

sanksi.<sup>18</sup> Dalam penelitian penulis akan mengkaji klausula baku yang tercantum pada syarat dan ketentuan berlangganan internet pada penyedia jasa *mobile internet* XL dan Smartfren ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini dapat dikelompokkan sebagai penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif bukan kuantitatif. Pendekatan ini digunakan dengan maksud untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dengan mengutamakan kualitas sumber data yang diperoleh daripada kuantitasnya.<sup>19</sup>

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam membahas masalah pada skripsi ini serta untuk mencapai tujuan penulisan tersebut di atas, penulis menyusun sistematika penulisan dengan membagi pokok-pokok tulisan dalam lima bab. Adapun sistematika penulisan ini secara garis besar adalah sebagai berikut:

### **BAB 1 Pendahuluan**

Menguraikan latar belakang permasalahan, ruang lingkup, tujuan dari penulisan, kerangka konseptual, metode penulisan dan tentang sistematika penulisan.

### **BAB 2 Tinjauan Umum tentang Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia**

Penulis akan menguraikan prinsip, teori, dan aspek hukum perlindungan konsumen. Asas dan tujuan, pihak-pihak dalam hukum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, penyelesaian sengketa konsumen, juga sanksi bagi pelanggaran UUPK.

### **BAB 3 Tinjauan Umum tentang Klausula Baku**

Menguraikan pengertian dari klausula baku, pengaturan klausula baku dalam UUPK, fungsi perjanjian baku, bentuk klausula bakum ciri-ciri perjanjian baku,

---

<sup>18</sup> Penelitian ini akan menggunakan pendekatan perundang-undangan. Disampaikan pada kuliah Metode Penelitian dan Penulisan Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia oleh Dian Puji N. Simatupang, Depok 21 November 2010. Pendekatan perundang-undangan meneliti aturan hukum yang menjadi dasar penelitian.

<sup>19</sup> *Ibid.*, Hal. 22.

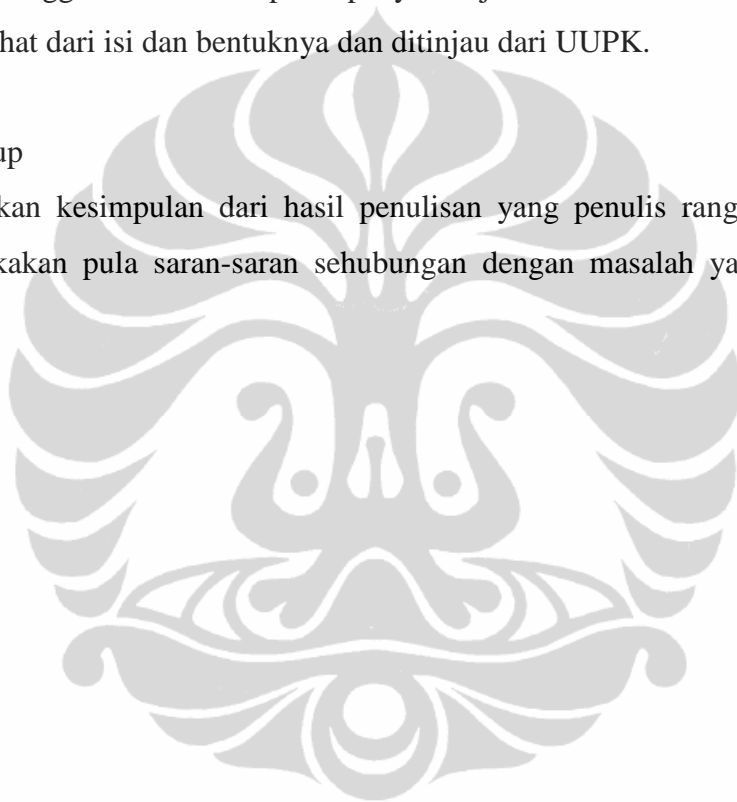
klausula baku berdasarkan hukum perjanjian, perjanjian dengan klausula eksonerasi, dan berlakunya perjanjian dengan klausula baku.

BAB 4 Analisis terhadap Klausula Baku yang Tercantum pada Syarat dan Ketentuan Berlangganan Internet pada Penyedia Jasa *Mobile Internet* XL dan Smartfren

Berisikan analisis terhadap klausula baku yang tercantum pada syarat dan ketentuan berlangganan internet pada penyedia jasa *mobile internet* XL dan Smartfren dilihat dari isi dan bentuknya dan ditinjau dari UUPK.

BAB 5 Penutup

Merupakan kesimpulan dari hasil penulisan yang penulis rangkum, serta akan dikemukakan pula saran-saran sehubungan dengan masalah yang penulis bahas.



## BAB 2

### TINJAUAN UMUM TENTANG HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA

#### 2.1 Pengertian dan Batasan Hukum Perlindungan Konsumen

Dari segi istilah, dalam berbagai literatur ditemukan dua istilah mengenai hukum yang mempersoalkan konsumen, yaitu hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Kedua istilah ini seringkali disamaartikan, namun ada pula yang membedakannya dengan mengatakan bahwa baik mengenai substansi maupun mengenai penekanan luas lingkungannya adalah berbeda satu sama lain.<sup>20</sup>

Menurut Az. Nasution, Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen merupakan 2 (dua) istilah yang berbeda. Hukum Konsumen adalah:

“Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya, dalam hubungan bermasyarakat”.<sup>21</sup>

Sedangkan Hukum Perlindungan Konsumen adalah:

“Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat”.<sup>22</sup>

Dari definisi mengenai hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian khusus dari hukum konsumen.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 pun berjudul Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), dan bukan Undang-Undang tentang Konsumen. Dalam UUPK dijelaskan bahwa Perlindungan Konsumen adalah:

---

<sup>20</sup> N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Panta Rei, 2005), Hal. 30.

<sup>21</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Hal. 22.

<sup>22</sup> *Ibid.*

“segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.<sup>23</sup>

Rumusan tersebut diharapkan dapat dijadikan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang dilakukan oleh pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan dalam UUPK dan undang-undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen, baik dalam Hukum Privat (Perdata) maupun bidang Hukum Publik.<sup>24</sup>

Namun demikian sesungguhnya baik istilah hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen tidak perlu dibedakan<sup>25</sup>, hal ini dikarenakan dua sebab, yaitu *pertama*, jika membicarakan hukum dalam hubungannya dengan konsumen atau hukum dalam hubungannya dengan perlindungan konsumen, maka keduanya tentu tidak akan luput dari pembahasan mengenai hak-hak konsumen, kepentingannya, upaya-upaya pemberdayaannya, atau kesetaraannya dalam hukum dengan pihak pelaku usaha.

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

---

<sup>23</sup> Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1 angka 1.

<sup>24</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), Hal. 1-2.

<sup>25</sup> N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Hal. 33.

<sup>26</sup> *Ibid.*

Mengingat sifatnya yang seringkali berhubungan dengan bidang atau cabang hukum lainnya, hukum perlindungan konsumen dapat memasuki baik ranah hukum publik, maupun hukum privat.<sup>27</sup>

Ranah yang dimasuki hukum perlindungan konsumen dalam hukum privat adalah:

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

Adapun ranah yang dimasuki hukum perlindungan konsumen dalam hukum publik adalah:

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

## 2.2 Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam setiap undang-undang yang dibuat biasanya didasari sejumlah asas atau prinsip dasar.<sup>28</sup> Asas-asas hukum merupakan fondasi suatu undang-undang dan peraturan pelaksanaannya. Bila asas-asas tersebut dikesampingkan, maka bangunan undang-undang dan segenap peraturan pelaksanaannya akan runtuh.<sup>29</sup>

Mertokusumo memberikan ulasan asas hukum sebagai berikut:

“...bahwa asas hukum bukan merupakan hukum konkrit, melainkan merupakan pikiran dasar yang umum dan abstrak, atau merupakan latar

---

<sup>27</sup> *Ibid.*, Hal. 34.

<sup>28</sup> Menurut Wojowasito, kata “asas” ialah dasar atau alas(an); sedangkan kata “prinsip” merupakan sinonimnya. Lihat: S. Wojowasito, *Kamus Bahasa Indonesia (dengan ejaan yang disempurnakan menurut pedoman Lembaga Bahasa Nasional)*, (Bandung: Shinta Dharma, 1972), Hal. 17 dan 227.

<sup>29</sup> Yusuf Shofie, *21 Potensi Pelanggaran dan Cara Menegakkan Hak Konsumen*, Hal. 21.



belakang peraturan konkrit yang terdapat dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat ditentukan dengan mencari sifat-sifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan konkrit tersebut.”<sup>30</sup>

Berdasarkan Penjelasan Pasal 2 UUPK, Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

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

Kelima asas yang disebutkan dalam Pasal 2 UUPK, jika diperhatikan substansinya, maka dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas, yaitu:<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum: Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 1996), Hal. 5-6.

<sup>31</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Hal. 26.

1. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
2. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan; dan,
3. Asas kepastian hukum.

Radbruch menyebut keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum sebagai “tiga ide dasar” atau “tiga nilai dasar hukum”, yang dapat dipersamakan dengan asas hukum.<sup>32</sup> Sebagai asas hukum, maka dengan sendirinya menempatkan asas ini sebagai rujukan pertama kali dalam pengaturan perundang-undangan maupun dalam berbagai aktivitas yang berhubungan dengan gerakan perlindungan konsumen oleh semua pihak yang terlibat di dalamnya.

Asas keseimbangan dikelompokkan ke dalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Yang dimaksud dengan kepentingan pemerintah di sini adalah dalam rangka mewakili kepentingan publik yang kehadirannya tidak secara langsung di antara para pihak, tetapi melalui berbagai pembatasan dalam bentuk kebijakan yang dituangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan.

Menyangkut asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan ke dalam asas manfaat, hal ini dikarenakan keamanan dan keselamatan konsumen merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen di samping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.

Dari kelima asas perlindungan konsumen seperti yang tercantum pada Pasal 2 UUPK tersebut, dikatakan bahwa perlindungan konsumen diibaratkan sebagai sekeping uang logam yang memiliki dua sisi berbeda. Di satu sisi, akan berkenaan dengan konsumen, sedangkan sisi yang lain berkenaan dengan pelaku usaha. Dan dua sisi itu tak bisa dipisahkan satu sama lainnya.<sup>33</sup>

Kecuali asas keempat, dalam Penjelasan Pasal 2 disebutkan kepentingan konsumen dan kepentingan pelaku usaha pada keempat asas lainnya. Tidak

---

<sup>32</sup> *Ibid.*

<sup>33</sup> Yusuf Shofie, *21 Potensi Pelanggaran dan Cara Menegakkan Hak Konsumen*, Hal. 23-24.

disebutkannya kepentingan pelaku usaha pada asas yang keempat, yakni *asas keamanan dan keselamatan* konsumen menunjukkan bahwa perwujudan kepentingan ini tidak boleh semata-mata dimanipulasi motif “prinsip ekonomi pelaku usaha” (mendapatkan keuntungan yang maksimal dengan biaya seminimal mungkin).<sup>34</sup> Artinya, motif yang semata-mata hanya untuk memupuk keuntungan (laba) dengan mengabaikan keamanan dan keselamatan konsumen dalam mengkonsumsi produk barang dan/atau jasa tidak dibenarkan.

Dalam UUPK telah diatur bahwa tujuan dari perlindungan konsumen adalah:<sup>35</sup>

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

Ketentuan Pasal 3 UUPK mengatur tujuan khusus perlindungan konsumen, sekaligus membedakan tujuan umum yang dikemukakan dengan ketentuan Pasal 2

---

<sup>34</sup> Di dalam Penjelasan Umum UUPK, antara lain dinyatakan: “... tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya *prinsip ekonomi pelaku usaha* adalah mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal yang seminimal mungkin. Prinsip ini *sangat potensial merugikan kepentingan konsumen*, baik secara langsung maupun tidak langsung”.

<sup>35</sup> Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 3.

UUPK.<sup>36</sup> Keenam tujuan khusus tersebut dikelompokkan ke dalam tiga tujuan hukum secara umum. Rumusan huruf c dan huruf e termasuk ke dalam tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan. Tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat pada huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf f. Terakhir tujuan kepastian hukum terlihat dalam huruf d.<sup>37</sup>

Tujuan perlindungan konsumen tersebut merupakan isi pembangunan nasional yang menjadi sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen. Keenam tujuan tersebut hanya dapat tercapai secara maksimal, apabila didukung oleh keseluruhan subsistem perlindungan yang diatur dalam UUPK, tanpa mengabaikan fasilitas penunjang dan kondisi masyarakat.<sup>38</sup>

### **2.3 Pihak-Pihak dalam Hukum Perlindungan Konsumen**

Dalam hukum perlindungan konsumen terdapat pihak-pihak yang terlibat di dalamnya.

#### **2.3.1 Konsumen**

Kata konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu *consumer*. Dalam bahasa Belanda, istilah konsumen disebut dengan *consument*. Konsumen secara harfiah adalah “orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh.”<sup>39</sup>

Pengertian konsumen sendiri telah dirumuskan secara khusus dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

“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.”<sup>40</sup>

---

<sup>36</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Hal. 34-35.

<sup>37</sup> *Ibid.*

<sup>38</sup> *Ibid.*

<sup>39</sup> N.H.T. Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. 1, (Bogor: Grafika Mardi Yuana, 2005), Hal. 23.

<sup>40</sup> Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1 angka 2.

Dalam pengertian sehari-hari sering dianggap bahwa yang disebut konsumen adalah pembeli (Inggris: *buyer*, Belanda: *koper*). Pengertian konsumen secara hukum tidak hanya terbatas kepada pembeli. Bahkan kalau disimak secara cermat pengertian konsumen sebagaimana terdapat di dalam Pasal 1 butir 2 UUPK, di situ tidak ada disebut kata pembeli.<sup>41</sup>

Selanjutnya berbagai pengertian konsumen dapat diklasifikasikan menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diproduksi (produsen) menjadi barang dan/atau jasa lain untuk memperdagangkannya dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha.
3. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.<sup>42</sup>

UUPK mengatur mengenai perlindungan bagi konsumen akhir. Konsumen akhir dapat dibagi ke dalam tiga golongan, yaitu:<sup>43</sup>

1. Pemakai adalah setiap konsumen yang memakai barang yang tidak mengandung listrik atau elektronika, seperti pemakaian pangan, sandang, papan, alat transportasi, dan sebagainya;
2. Pengguna adalah setiap konsumen yang menggunakan barang yang mengandung listrik atau elektronika seperti penggunaan lampu listrik, *radio tape*, TV, ATM, dan sebagainya;
3. Pemanfaat adalah setiap konsumen yang memanfaatkan jasa-jasa konsumen, seperti: jasa kesehatan, jasa angkutan, jasa pengacara, jasa

---

<sup>41</sup> N.H.T. Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Hal. 24.

<sup>42</sup> Az. Nasution, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat Undang-Undang No. 8 Tahun 1999-L.N.* 1999 No. 42, <[www.pemantauperadilan.com](http://www.pemantauperadilan.com)>, diakses 10 Januari 2012.

<sup>43</sup> Istilah tersebut ditafsirkan oleh Tim Hukum Perlindungan Konsumen yang dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman RI, tentang pembentukan Tim Penelaah Peraturan Perundang-undangan di bidang hukum dalam rangka Reformasi Hukum Dep. Kehakiman No. M59PR09. 04 Tahun 1998, Jakarta 1 Desember 1998.

pendidikan, jasa perbankan, jasa transportasi, jasa rekreasi, dan sebagainya.

### 2.3.2 Pelaku Usaha

Menurut UUPK, yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah:

“setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”<sup>44</sup>

Kelompok pelaku usaha dibagi menjadi tiga, yaitu:<sup>45</sup>

- a. Investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan usaha seperti perbankan, usaha leasing, dan lain-lain;
- b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong, dan lain-lain);
- c. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa seperti pedagang retail, pedagang kaki lima, supermarket, toko, dan lain-lain.

### 2.3.3 Pemerintah

Dalam upaya penegakan hukum perlindungan konsumen, pemerintah merupakan pihak terkait yang memiliki peranan penting. Pembinaan dan pengawasan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen merupakan tanggung jawab pemerintah, yakni menjamin diperolehnya hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, serta dapat membentuk peraturan perundang-

---

<sup>44</sup> Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1 angka 3.

<sup>45</sup> ISEI, *Penjabaran Demokrasi Ekonomi: Sumbangan Pikiran Memenuhi Harapan Presiden Soeharto*, (Jakarta: ISEI, 1990), Hal. 8.

undangan yang terkait dengan usaha untuk melindungi kepentingan konsumen. Pembinaan itu sendiri dilaksanakan oleh menteri dan/atau menteri teknis terkait.<sup>46</sup>

Pemerintah mempunyai tanggung jawab melakukan pengawasan terhadap perlindungan konsumen agar dapat mengetahui apabila pelaku usaha lalai untuk memperhatikan rambu-rambu larangan untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa.<sup>47</sup> Pengawasan oleh Pemerintah dilakukan sejak barang diproduksi hingga beredar di pasar.<sup>48</sup> Pada prinsipnya pengawasan barang beredar dilaksanakan di daerah Kabupaten/Kota. Apabila melibatkan beberapa Kabupaten/Kota diharapkan koordinasi dilakukan oleh Pemerintah Daerah Tingkat I, dan jika berskala nasional maka koordinasi dilakukan oleh pusat.<sup>49</sup>

Adanya keterlibatan pemerintah dalam pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen berdasarkan ketentuan Pasal 29 UUPK, didasarkan pada kepentingan yang diamanatkan oleh pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 bahwa kehadiran negara untuk menyejahterakan rakyat.<sup>50</sup> Adanya tanggung jawab pemerintah dalam pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen tidak lain dimaksudkan untuk memberdayakan konsumen memperoleh haknya.<sup>51</sup>

Untuk mewujudkan tujuan UUPK, pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen (Pasal 29 ayat (1) UUPK). Dalam hal ini Menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan dan/atau Menteri teknis terkait lainnya (Pasal 29 ayat (2) jo. Pasal 1 butir 13 UUPK) adalah Menteri Perdagangan.<sup>52</sup>

---

<sup>46</sup> Eni Suhaeni, *Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen*, Koran Tempo, 28 Juli 2003.

<sup>47</sup> Aman Sinaga, *Sejauh Mana Undang-Undang Perlindungan Konsumen Melindungi Konsumen*, Koran Tempo, 14 Agustus 2004.

<sup>48</sup> Eni Suhaeni, *Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen*.

<sup>49</sup> *Ibid.*

<sup>50</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*.

<sup>51</sup> *Ibid.*, Hal. 181.

<sup>52</sup> Yusuf Shofie, *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*, Cet. 1, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), Hal. 31.

Berdasarkan Pasal 29 ayat (4) UUPK, pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen dilakukan melalui upaya-upaya sebagai berikut:<sup>53</sup>

- a. Tercipta iklim usaha dan tumbuhnya hubungan sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
- b. Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- c. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.

Dalam Pasal 30 UUPK, pemerintah diserahi tugas melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dihubungkan dengan penjelasan Pasal 30 ayat (3) UUPK, pengawasan dilakukan dengan cara penelitian pengujian dan/atau survei, terhadap aspek yang meliputi pemuatan informasi tentang risiko penggunaan barang, pemasangan label, pengiklanan dan lain-lain.<sup>54</sup>

## **2.4 Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha**

### **2.4.1 Hak Konsumen**

Konsumen merupakan salah satu pihak dalam hubungan dan transaksi ekonomi yang hak-haknya sering diabaikan (oleh sebagian pelaku usaha). Akibatnya, hak-hak konsumen perlu dilindungi.<sup>55</sup>

Sebagai pemakai barang/jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ditengarai adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara spontan menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak hanya tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.<sup>56</sup>

---

<sup>53</sup> *Ibid.*

<sup>54</sup> *Ibid.*, Hal. 187.

<sup>55</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Hal. 22.

<sup>56</sup> *Ibid.*



Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak-hak yang diterima seorang konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

#### **2.4.2 Kewajiban Konsumen**

Setiap hubungan hukum di bidang perdagangan barang dan/atau jasa pasti melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihaknya. Oleh karena itu, UUPK tidak hanya mengatur hak konsumen tetapi juga kewajiban-kewajibannya. Pasal 5 UUPK menyebutkan mengenai kewajiban-kewajiban konsumen, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal yang penting. Sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas mengenai informasi suatu produk, akan tetapi konsumen mengabaikannya. Maka apabila terjadi kerugian akibat kesalahan pemakaian suatu produk, maka hal tersebut bukan tanggung jawab pelaku usaha.<sup>57</sup>

Kewajiban konsumen untuk beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa merupakan hal yang sangat vital dalam suatu perjanjian jual beli. Iktikad baik adalah suatu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Iktikad baik yang dimaksud adalah iktikad yang sebaik-baiknya dan sejujur-jujurnya dalam melakukan transaksi seperti contohnya tidak memberikan uang palsu dalam bertransaksi.

Kewajiban konsumen untuk membayar sesuai nilai tukar merupakan kewajiban yang sangat lumrah dan sudah semestinya dilakukan karena hal itu merupakan bentuk pemenuhan prestasi dari konsumen dalam suatu perjanjian jual beli. Apabila tidak, maka konsumen (pembeli) telah berbuat wanprestasi.

Kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut merupakan kewajiban yang digunakan untuk mengimbangi hak konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Jelaslah bahwa melalui UUPK diharapkan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha akan dapat ditekan sekecil mungkin asalkan konsumen betul-betul sadar akan kewajibannya antara lain dengan:<sup>58</sup>

- a. Tetap kritis dan waspada terhadap iklan dan promosi serta jangan mudah terbujuk;
- b. Teliti sebelum membeli;
- c. Biasakan belanja dengan sesuai rencana;

---

<sup>57</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Hal. 48.

<sup>58</sup> Budiyo, *Kepada Siapa Konsumen Mengadu*, Koran Tempo, 16 Agustus 2004.

- d. Memilih barang yang bermutu dan berstandar yang memenuhi aspek keamanan, keselamatan, dan kesehatan;
- e. Tetaplah membeli sesuai kebutuhan dan kemampuan;
- f. Memperhatikan label, keterangan barang dan masa kadaluarsa, termasuk nama barang, ukuran, berat bersih, nama dan alamat pelaku usaha, komposisi, nomor pendaftaran, kode produksi, petunjuk cara pemakaian, dan petunjuk cara penggunaan.

### **2.4.3 Hak Pelaku Usaha**

UUPK tidak hanya mengatur hak-hak konsumen tetapi juga mengatur perilaku pelaku usaha sehingga secara tidak langsung juga akan turut mempengaruhi perilaku dunia usaha untuk melakukan persaingan yang lebih sehat dan jujur. Untuk mengatur perilaku pelaku usaha, maka Pasal 6 UUPK telah mengatur hak-hak dan kewajiban pelaku usaha yang diatur sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;  
Hak ini menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menuntut harga berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang serupa, maka para pihak perlu menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian hak ini adalah harga yang wajar.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

Menyangkut hak pelaku usaha pada butir b, c, d merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan kepentingan pelaku usaha dapat dihindari.<sup>59</sup>

- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Undang-Undang Pangan, dan undang-undang lainnya juga mengatur hak-hak pelaku usaha. Berkenaan dengan berbagai undang-undang tersebut, maka harus diingat bahwa UUPK merupakan payung bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen.<sup>60</sup>

#### 2.4.4 Kewajiban Pelaku Usaha

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

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

Kewajiban pelaku usaha beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Di dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan konsumen diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan pembelian barang dan/atau jasa. Penekanan iktikad baik lebih kepada pelaku usaha karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna jual penjualan. Bagi konsumen, kemungkinan

<sup>59</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Hal. 51.

<sup>60</sup> *Ibid.*

untuk dapat merugikan produsen dimulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.<sup>61</sup>

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan dan melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

## 2.5 Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha

Perbuatan yang dilarang bagi para pelaku usaha diatur dalam Bab IV UUPK, yang terdiri dari 10 pasal, mulai dari Pasal 8 sampai dengan Pasal 17. Jika dirunut, terlihat bahwa pada dasarnya seluruh larangan yang berlaku bagi pelaku usaha pabrikan juga dikenakan bagi pelaku usaha distributor, dan tidak semua larangan yang dikenakan bagi pelaku usaha distributor (dan/atau jaringannya) dikenakan bagi pelaku usaha pabrikan.<sup>62</sup>

Ketentuan Pasal 8 merupakan satu-satunya ketentuan umum, yang berlaku secara *general* bagi kegiatan usaha dari pelaku usaha pabrikan atau distributor di

---

<sup>61</sup> *Ibid.*, Hal. 54.

<sup>62</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Cet. 3, (Jakarta: Gramedia, 2003), Hal. 37.

Negara Republik Indonesia.<sup>63</sup> Dalam Pasal 8 UUPK, yang termasuk perbuatan-perbuatan yang dilarang dilakukan oleh pelaku usaha adalah:<sup>64</sup>

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

---

<sup>63</sup> *Ibid.*

<sup>64</sup> Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 8.

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

Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 UUPK dapat dibagi dalam dua larangan, yaitu:<sup>65</sup>

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

Selanjutnya Pasal 9-17 UUPK mengatur mengenai aturan hukum yang harus ditaati oleh pelaku usaha periklanan. Dimana Pasal 9-13 UUPK berhubungan dengan berbagai macam larangan dalam mempromosikan dan menawarkan barang dan/atau jasa tertentu, sedangkan ketentuan Pasal 17 UUPK mengatur larangan yang tidak boleh dilakukan oleh perusahaan periklanan dalam memproduksi iklan. Terkait dengan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha adalah ketentuan Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) UUPK mengenai klausula baku. Klausula baku tidak dilarang bagi pelaku usaha sepanjang tidak memenuhi ketentuan pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) UUPK.

---

<sup>65</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Hal. 38-39.

## 2.6 Sistem Pembuktian Terbalik

Konsumen pada umumnya tidak mengetahui tentang proses pembuatan produk barang dan/atau jasa. Demikian pula tidak mengetahui tentang pendanaan produk, maupun kebijakan distributor produk tersebut. Karena itu sangat berat bagi konsumen untuk membuktikan sesuatu kesalahan atau cacat produk yang dilakukan oleh produsen atau distributornya. Merupakan hal yang wajar apabila pelaku usaha dibebani pembuktian sesuatu produk yang menimbulkan kerugian harta benda, cacat tubuh atau bahkan kematian konsumen. Tujuan dari pembuktian adalah untuk mendapatkan kebenaran, yang menegakkan hukum dan membela korban.<sup>66</sup>

Pembuktian terbalik diatur dalam Pasal 22 UUPK (untuk perkara pidana) dan Pasal 28 UUPK (untuk perkara perdata). Pembuktian terbalik ini merupakan cara bagi pelaku usaha untuk membuktikan ada tidaknya unsur kesalahan dalam dirinya yang mengakibatkan kerugian harta benda, cacat tubuh atau bahkan kematian pada konsumen. Jadi apabila terdapat sengketa konsumen, produsen harus membuktikan bahwa produsen telah melakukan proses produksi sesuai dengan prosedur yang ada.<sup>67</sup>

## 2.7 Penyelesaian Sengketa Konsumen

Suatu sengketa terjadi apabila terdapat perbedaan pandangan atau pendapat antara para pihak tentang hal tertentu. Satu pihak merasa dirugikan hak-haknya oleh pihak yang lain, sedang yang lain tidak merasa demikian.<sup>68</sup> Az. Nasution memberikan definisi mengenai sengketa konsumen, yaitu:

“Sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (publik atau privat) tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen, tertentu”.<sup>69</sup>

Pasal 64 UUPK menyebutkan bahwa:

---

<sup>66</sup> Soerjono Soekanto, *Efektivikasi Hukum dan Peranan Sanksi*, (Bandung: CV Remadja Karya, 1985), Hal. 54.

<sup>67</sup> Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Hal. 84.

<sup>68</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Hal. 221.

<sup>69</sup> *Ibid.*



“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”.<sup>70</sup>

Oleh karena itu, setiap peraturan perundang-undangan yang berlaku, hukum positif, tetap dapat digunakan dalam upaya perlindungan konsumen, sepanjang tidak diatur secara khusus atau bertentangan dengan ketentuan dalam UU Perlindungan Konsumen.<sup>71</sup>

Masalah penyelesaian sengketa dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen diatur secara khusus pada Bab X, dimulai dari Pasal 45 sampai dengan Pasal 48.

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha. Pasal 46 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

1. Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
  - a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
  - b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
  - c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
  - d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
2. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.

---

<sup>70</sup> Indonesia, (b), Pasal 64.

<sup>71</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Hal. 222.

3. Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.<sup>72</sup>

UUPK membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 (dua) bagian, yaitu:

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yaitu:

- a. Penyelesaian sengketa secara damai oleh pihak sendiri;

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 45 ayat (1) UUPK, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen, dan sepanjang tidak bertentangan dengan UUPK. Dari penjelasan Pasal 45 ayat (2) UUPK diketahui bahwa UUPK menghendaki bahwa pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau badan peradilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana. Bila upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa, maka dapat diajukan gugatan melalui pengadilan.

- b. Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme konsiliasi, mediasi atau arbitrase;

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita

---

<sup>72</sup> Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 46.

konsumen. Penyelesaian sengketa dapat (bukan keharusan) ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 UUPK, yang diantaranya meliputi pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, dan juga dapat menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang melanggar larangan-larangan tertentu yang dikenakan bagi pelaku usaha. Putusan BPSK bersifat final dan mengikat, serta pelaksanaan atau penetapan eksekusinya harus meminta penetapan dari pengadilan.<sup>73</sup>

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang. Bahkan hasil putusan BPSK dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik.<sup>74</sup>

Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) diajukan konsumen secara lisan atau tertulis ke BPSK melalui Sekretariat BPSK setempat.<sup>75</sup> Jika konsumen berhalangan, maka permohonan dapat diajukan oleh ahli waris atau kuasanya.<sup>76</sup> Isi permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) memuat secara benar dan lengkap mengenai:

- a. Identitas konsumen, ahli warisnya atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. Nama dan alamat pelaku usaha;
- c. Barang atau jasa yang diajukan;
- d. Bukti perolehan, keterangan tempat, waktu dan tanggal perolehan barang atau jasa yang diajukan;

---

<sup>73</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Hal. 74.

<sup>74</sup> *Ibid.*, Hal. 73.

<sup>75</sup> Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Kepmen Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001, Pasal 15.

<sup>76</sup> *Ibid.*

- e. Saksi-saksi yang mengetahui perolehan barang atau jasa, foto-foto barang atau kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.<sup>77</sup>

Alat-alat bukti yang dapat digunakan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), terdiri dari:

- a. Barang dan/atau jasa;
- b. Keterangan para pihak;
- c. Keterangan saksi dan/atau saksi ahli;
- d. Surat dan/atau dokumen;
- e. Bukti-bukti lain yang mendukung.<sup>78</sup>

Dengan menggunakan pendekatan sistem UU Perlindungan Konsumen, maka sistem pembuktian yang digunakan di BPSK juga sistem pembuktian terbalik.<sup>79</sup>

Putusan BPSK bersifat final dan mengikat, serta pelaksanaan atau penetapan eksekusinya harus meminta penetapan dari pengadilan.<sup>80</sup> BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 hari kerja setelah gugatan diterima.<sup>81</sup> Isi putusan Majelis BPSK tidak berupa penjatuhan sanksi administratif jika ternyata hasil penyelesaian sengketa konsumen, baik dengan cara konsiliasi atau mediasi, telah dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha.<sup>82</sup> Perjanjian tersebut dikuatkan dengan keputusan Majelis BPSK. Dalam hal, hasil penyelesaian sengketa konsumen dicapai melalui arbitrase, maka hasilnya dituangkan dalam bentuk putusan Majelis BPSK, di mana di dalamnya diperkenankan penjatuhan sanksi administratif.

---

<sup>77</sup> *Ibid.*, Pasal 16.

<sup>78</sup> *Ibid.*, Pasal 21.

<sup>79</sup> Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK: Teori dan Penegakan Hukum*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003), Hal. 13.

<sup>80</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Hal. 74.

<sup>81</sup> Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 55.

<sup>82</sup> Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK: Teori dan Penegakan Hukum*, Hal. 45.

## 2. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan

Manakala upaya perdamaian telah gagal mencapai kata sepakat, atau para pihak tidak mau lagi menempuh alternatif perdamaian, maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketanya melalui pengadilan dengan cara:

1. Pengajuan gugatan secara perdata diselesaikan menurut instrumen hukum perdata dan dapat digunakan prosedur:<sup>83</sup>
  - a. Gugatan perdata konvensional;
  - b. Gugatan perwakilan/gugatan kelompok (*class action*);
  - c. Gugatan/hak gugat LSM/Or-Nop (*legal standing*);
  - d. Gugatan oleh pemerintah dan atau instansi terkait.

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Dengan memerhatikan Pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Jadi dengan demikian, proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri, dilakukan seperti halnya mengajukan gugatan sengketa perdata biasa, dengan mengajukan tuntutan ganti kerugian baik berdasarkan perbuatan melawan hukum, gugatan ingkar janji/wanprestasi atau kelalaian dari pelaku usaha/produsen yang menimbulkan cedera, kematian atau kerugian bagi konsumen.<sup>84</sup>

Gugatan perdata ini diajukan melalui pengadilan negeri di tempat kedudukan konsumen. Dengan berlakunya UUPK, sebagaimana diatur dalam Pasal 23, maka konsumen yang akan mengajukan gugatan

---

<sup>83</sup> Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 46 ayat (2): Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.

<sup>84</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), Hal. 126-127.

kepada pelaku usaha, tidak mengajukan gugatan melalui pengadilan negeri di tempat kedudukan pelaku usaha yang menjadi tergugat, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 118 HIR, tetapi diajukan kepada pengadilan negeri di tempat kedudukan konsumen sebagai penggugat. Dengan berlakunya UUPK, ketentuan Pasal 23 jo. Pasal 45 UUPK ini merupakan *lex specialis* terhadap HIR/RBg. Sesuai dengan *adagium* “*lex specialis derogate lex generalis*”, maka ketentuan khusus menyimpangkan ketentuan umum, maka ketentuan Pasal 23 jo. Pasal 45 UUPK adalah ketentuan acara yang harus diterapkan dalam rangka pengajuan gugatan oleh konsumen kepada pelaku usaha. Terhadap putusan pengadilan negeri tersebut dapat diajukan banding dan kemudian kasasi, sebagaimana perkara perdata biasa.<sup>85</sup>

## 2. Penyelesaian sengketa konsumen secara pidana

Semua norma perlindungan konsumen dalam UUPK memiliki sanksi pidana. Dalam pada itu, hukum pidana sebagai sarana perlindungan sosial (*social defence*) bertujuan melindungi kepentingan-kepentingan masyarakat.<sup>86</sup>

- a. Pemeliharaan tertib masyarakat.
- b. Perlindungan warga masyarakat dari kejahatan, kerugian dan bahaya-bahaya yang tidak dapat dibenarkan yang dilakukan oleh orang lain.
- c. Memasyarakatkan kembali (resosialisasi) para pelanggar hukum.
- d. Pemeliharaan/mempertahankan integritas pandangan-pandangan dasar tentang keadilan sosial, martabat kemanusiaan dan keadilan individu.

Sanksi pidana dalam UUPK dalam batas-batas tertentu dipandang sepadan dengan kebutuhan untuk melindungi dan mempertahankan

---

<sup>85</sup> *Ibid.*, Hal. 127.

<sup>86</sup> Muladi dan Barda Nawawi, *Teori-teori dan Kebijakan Pidana*, (Bandung: Alumni, 1992), Hal. 166.

kepentingan-kepentingan tersebut, yang secara lebih khusus kepentingan-kepentingan itu dirumuskan dalam hak-hak konsumen.<sup>87</sup>

Penggunaan hukum pidana tidak hanya pragmatis, tetapi juga berorientasi pada nilai (*value oriented*). Adanya sanksi perdata dan sanksi administrasi negara dalam UUPK merupakan sarana-sarana nonpidana, yang diharapkan memiliki pengaruh preventif.<sup>88</sup>

Hukum pidana baru digunakan, bila instrumen-instrumen hukum lainnya sudah tidak berdaya lagi untuk melindungi konsumen (*ultimum remedium*). Sebaliknya, UUPK telah memulai paradig baru, bahwa hukum pidana digunakan bersama-sama dengan instrumen-instrumen hukum lainnya (*premium remedium*).<sup>89</sup>

Ajaran teori formal tentang hukum yang menganggap semua orang cukup berpendidikan untuk memahami hukum dan cukup rasional untuk menundukkan diri kepada hukum. Inilah yang selama ini sering dilakukan para pelaku usaha untuk kepentingan hak-haknya secara sepihak (*one-sided*) menundukkan konsumen pada ketentuan-ketentuan yang telah dibuatnya dan diberlakukannya sendiri secara sepihak, sebaliknya mengecualikan kewajiban-kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen, seperti mengecualikan tanggung jawabnya atas cacat-cacat produk.<sup>90</sup>

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, posisi tersangka atau terdakwa ada pada pelaku usaha, baik perorangan atau korporasi. Peran konsumen dalam sistem peradilan pidana adalah sebagai halnya korban-korban dalam perkara pidana lainnya, yaitu masih terbatas sebagai saksi korban.<sup>91</sup>

---

<sup>87</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Hal. 133.

<sup>88</sup> *Ibid.*

<sup>89</sup> *Ibid.*

<sup>90</sup> *Ibid.*, Hal. 135.

<sup>91</sup> Saksi korban adalah korban peristiwa tindak pidana yang memberikan keterangan tentang apa-apa yang didengar, dilihat dan atau dialami sendiri guna untuk kepentingan penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan peradilan. (Pasal 1 angka 26 jo. Pasal 108 KUHAP)

3. Penyelesaian sengketa konsumen melalui instrumen Peradilan Tata Usaha Negara dan melalui mekanisme hukum Hak Uji Materiil.

a. Penyelesaian sengketa konsumen melalui instrumen Peradilan Tata Usaha Negara

Untuk mengajukan tuntutan sengketa konsumen kepada peradilan tata usaha negara disyaratkan bahwa sengketa tersebut berawal dari adanya suatu penetapan tertulis yang bersifat konkret, individual, dan final. Konkret artinya, objek diputuskan dalam keputusan TUN, tidak abstrak, tetapi berwujud, tertentu, dan dapat ditentukan, misalnya pemutusan aliran listrik di rumah konsumen oleh PT (persero) PLN. Individual berarti, keputusan TUN tersebut tidak ditujukan untuk umum, tetapi tertentu baik alamat maupun hal yang dituju, misalnya surat pemutusan aliran listrik menyebutkan nama dan alamat konsumen. Final berarti, akibat hukum yang ditimbulkan serta maksud dalam putusan TUN harus sudah merupakan akibat hukum yang definitif.<sup>92</sup>

Pasal 45 ayat (1) dan Pasal 46 ayat (2) UUPK terkesan hanya membolehkan gugatan konsumen ini, diajukan ke lingkungan peradilan umum. Pembatasan ini jelas menghalangi konsumen yang perkaranya mungkin menyentuh kompetensi peradilan tata usaha negara.

Di Indonesia dengan Kepres No. 44 Tahun 2000, dibentuk Komisi Ombudsman Nasional, sebagai instansi independen yang diperlukan untuk mengawasi administrasi negara guna mewujudkan pemerintahan yang bersih dan baik, berdasarkan asas negara hukum serta kepatutan dan penghormatan hak asasi manusia, dengan tugas pokok Komisi Ombudsman Nasional adalah:

---

<sup>92</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Hal. 137.



- Melayani keluhan masyarakat atas keputusan atas tindakan penyelenggaraan negara dan pemerintah yang dirasakan tidak adil, tidak patut, merugikan, atau melawan hukum.
- Meningkatkan pengawasan terhadap institusi dan instansi pemerintahan, termasuk peradilan, dengan memberikan klarifikasi, informasi, dan rekomendasi, kepada instansi terlapor yang diikuti dengan pengawasan terhadap pelaksanaan rekomendasi Komisi Ombudsman Nasional.

Keberadaan Ombudsman ini mempunyai arti penting dalam gerakan perlindungan konsumen. Diperkirakan akan banyak kasus-kasus keluhan konsumen terhadap kualitas layanan publik yang selama ini seperti mengalami jalan buntu, akan dapat dibantu penyelesaiannya melalui komisi tersebut. Kiprah tim Ombudsman ini juga diharapkan dapat mengatasi terputusnya akses masyarakat konsumen terhadap pejabat atau badan pelaksana layanan publik yang sering menutup diri. Kasus-kasus yang kerap menimbulkan frustrasi masyarakat itu barangkali tidak terselesaikan karena sebagian besar memang tidak dapat dikonstruksikan sebagai sengketa tata usaha negara, atau walaupun dapat digugat melalui peradilan umum, konsumen sendiri segan menempuhnya karena proses yang panjang dan berliku-liku.<sup>93</sup>

b. Penyelesaian sengketa konsumen melalui mekanisme hukum Hak Uji Materiil (*judicial review*)

Hak uji materiil lebih dikenal dengan sebutan *judicial review* yang dalam Pasal 1 butir 1 PERMA Nomor 1 Tahun 1999 disebutkan, “Hak uji materiil adalah hak Mahkamah Agung untuk menguji secara materiil terhadap peraturan perundang-undangan di bawah undang-undang, sehubungan dengan adanya gugatan atau permohonan keberatan”. Sesuai dengan sebutan yang digunakan, pada gugatan ada pihak tergugat, yaitu badan atau pejabat Tata

---

<sup>93</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT Grasindo, 2000), Hal. 142.

Usaha Negara (TUN) yang menerbitkan peraturan perundang-undangan objek gugatan. Sedangkan pada permohonan keberatan, badan atau pejabat TUN yang menerbitkan peraturan perundang-undangan objek gugatan tersebut, tidak diikuti sebagai pihak. Konsumen atau sekelompok konsumen dapat menggunakan instrumen hukum hak uji materiil yang menyangkut kebijakan berbagai peraturan perundang-undangan di bawah undang-undang yang diduga bertentangan dengan UUPK.

## **2.8 Sanksi terhadap Pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Sanksi atau hukuman adalah penderitaan yang sengaja dibebankan kepada orang yang melakukan perbuatan yang memenuhi syarat-syarat tertentu.<sup>94</sup>

Pada prinsipnya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen adalah hubungan hukum keperdataan.<sup>95</sup> Akan tetapi, sanksi pidana juga dapat diberikan bagi pelanggar UUPK. Hal ini dapat dilihat dari ketentuan Pasal 45 ayat (3). Sanksi-sanksi yang dapat diberikan bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK dapat ditemukan dalam Bab XIII dari mulai Pasal 60-63, yang terdiri dari:<sup>96</sup>

### **2.8.1 Sanksi Administratif**

BPSK memiliki suatu hak khusus yang diberikan oleh UUPK yaitu kewenangan untuk menyelesaikan persengketaan konsumen di luar pengadilan.<sup>97</sup> Adapun sanksi yang dapat dijatuhkan BPSK adalah berupa penerapan ganti rugi sampai setinggi-tingginya Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap UUPK Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26, yaitu:

<sup>94</sup> Tim Pengajar Pengantar Hukum Indonesia, *Materi Ajar Pengantar Hukum Indonesia*, (Depok: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2007), Hal. 122.

<sup>95</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Hal. 82.

<sup>96</sup> *Ibid.*, Hal. 83.

<sup>97</sup> Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 60 ayat (1).

- a. Tidak dilaksanakannya pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha kepada konsumen dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis maupun perawatan kesehatan atau pemberian santunan atas kerugian yang diderita konsumen;
- b. Terjadinya kerugian sebagai akibat kegiatan produksi iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha periklanan;
- c. Pelaku usaha tidak dapat menyediakan fasilitas jaminan purna-jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharannya serta pemberian jaminan/garansi sebagaimana yang telah diperjanjikan sebelumnya.

## **2.8.2 Sanksi Pidana**

### **2.8.2.1 Sanksi Pidana Pokok**

Sanksi pidana pokok adalah sanksi yang dapat dikenakan dan dijatuhkan oleh pengadilan atas tuntutan jaksa penuntut umum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. UUPK memungkinkan dilakukannya penuntutan pidana kepada pelaku usaha dan/atau pengurusnya.<sup>98</sup>

Rumusan Pasal 62 UUPK menentukan bahwa pelaku usaha dan/atau pengurusnya yang melakukan pelanggaran terhadap:

1. Pasal 8, mengenai barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan;
2. Pasal 9 dan pasal 10 mengenai informasi yang tidak benar;
3. Pasal 13 ayat (2) mengenai penawaran obat-obatan dan hal-hal yang berhubungan dengan kesehatan;
4. Pasal 15 mengenai penawaran barang secara paksa (fisik);
5. Pasal 17 ayat (1) huruf a, b, c, dan e mengenai iklan yang memuat informasi yang tidak sesuai dengan kenyataan atau menyesatkan;
6. Pasal 18 mengenai pencantuman klausula baku.

Kesemuanya dapat dikenakan sanksi pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana denda sebanyak-banyaknya Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).<sup>99</sup>

<sup>98</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Hal. 84-85.

<sup>99</sup> Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 62.

Untuk pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha dapat dipidana penjara paling lama dua tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)<sup>100</sup> dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Pasal 11 mengenai penjualan secara obral atau lelang;
2. Pasal 12 mengenai penawaran dengan tarif khusus;
3. Pasal 13 ayat (1) mengenai pemberian hadiah secara cuma-cuma;
4. Pasal 14 mengenai penawaran barang dan/atau jasa dengan memberikan hadiah melalui cara undian;
5. Pasal 16 mengenai penawaran melalui pesanan;
6. Pasal 17 ayat (1) huruf d dan f mengenai produksi iklan yang bertentangan dengan etika, kesusilaan, dan ketentuan hukum yang berlaku.

Pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian, maka akan diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku secara umum.<sup>101</sup>

#### **2.8.2.2 Sanksi Pidana Tambahan**

Ketentuan Pasal 63 UUPK memungkinkan diberikannya sanksi pidana tambahan di luar sanksi pidana pokok yang dapat dijatuhkan berdasarkan ketentuan Pasal 62 UUPK. Sanksi-sanksi pidana tambahan yang dapat dijatuhkan berupa perampasan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan kerugian konsumen, kewajiban penarikan barang dari peredaran dan pencabutan izin usaha.<sup>102</sup>

---

<sup>100</sup> *Ibid.*, Pasal 62 ayat (2).

<sup>101</sup> *Ibid.*, Pasal 62 ayat (3).

<sup>102</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Hal. 86-87.

## BAB 3

### TINJAUAN UMUM KLAUSULA BAKU

#### 3.1 Pengertian Klausula Baku

Klausula baku umumnya dikenal 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 (dua) pilihan yaitu:

1. Apabila konsumen membutuhkan produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepadanya, maka setujuilah perjanjian dengan syarat-syarat baku yang disodorkan oleh pelaku usaha (*take it*);
2. Apabila konsumen tidak menyetujui syarat-syarat baku yang ditawarkan tersebut maka jangan membuat perjanjian dengan pelaku usaha yang bersangkutan (*leave it*).<sup>103</sup>

Menurut Prof. Dr. Mariam Darus Badruzaman, S.H., Perjanjian Baku adalah suatu perjanjian yang tumbuh sebagai perjanjian tertulis dalam bentuk formulir. Perbuatan hukum yang 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.<sup>104</sup>

Prof. Sutan Remy Sjahdeini berpendapat bahwa perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausulanya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak lain yang dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.<sup>105</sup>

---

<sup>103</sup> Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), Hal. 96-97.

<sup>104</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, (Jakarta: Binacipta, 1986), Hal. 60.

<sup>105</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, (Disertasi Doktor Universitas Indonesia: Jakarta, 1993), Hal. 122.

Menurut Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, keuntungan kedudukan sering diterjemahkan dengan pembuatan perjanjian baku atau klausula baku dalam setiap dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh salah satu pihak yang lebih dominan dari pihak lainnya. Dikatakan baku karena perjanjian atau klausula tersebut tidak dapat dinegosiasikan oleh pihak lain.<sup>106</sup>

Berdasarkan Pasal 1 angka 10 UUPK, definisi dari 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.”<sup>107</sup>

Memperhatikan rumusan definisi klausula baku tersebut, tampak penekanannya lebih tertuju pada prosedur pembuatannya yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha, dan bukan isinya.<sup>108</sup> Berkenaan dengan prosedur pembuatan ini sangat terkait dengan syarat sahnya perjanjian yaitu “kesepakatan mereka untuk mengikatkan dirinya” sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerduta. Dalam penggunaan kontrak baku/klausula baku, kebebasan untuk melakukan kontrak serta pemberian kesepakatan terhadap kontrak tersebut tidak dilakukan sebebaskan dengan perjanjian yang dilakukan secara langsung dengan melibatkan para pihak dalam menegosiasi klausula perjanjian.<sup>109</sup>

### 3.2 Pengaturan Klausula Baku dalam UUPK

Dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK, diatur mengenai larangan bagi pelaku usaha untuk membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian, yang isinya antara lain:<sup>110</sup>

---

<sup>106</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Hal. 86-87.

<sup>107</sup> Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1 angka 10.

<sup>108</sup> Persoalan tentang isi klausula baku akan dipersoalkan dalam ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

<sup>109</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Hal. 19.

<sup>110</sup> Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 18 ayat (1).

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

Dalam penjelasan Pasal 18 ayat (1) UUPK dinyatakan bahwa larangan pembuatan atau pencantuman 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”<sup>111</sup>. Contohnya huruf-huruf yang (lebih) kecil, ditempatkan di bagian-bagian yang sulit terlihat atau penyusunan kalimatnya sulit dipahami kecuali mereka yang telah memahami tentang persoalannya.

---

<sup>111</sup> *Ibid.*, Pasal 18 ayat (2).

UUPK berusaha untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat klausula baku. 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 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”<sup>112</sup> Pengertian batal demi hukum menurut Subekti adalah “dari semula tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada suatu perikatan”<sup>113</sup>. Dengan berlakunya UUPK maka semua perjanjian yang dilakukan sejak berlakunya UUPK tidak boleh mencantumkan klausula baku yang dilarang sesuai dengan Pasal 18 UUPK. Bila tetap dicantumkan atau dibuat, maka konsekuensinya adalah perjanjian tersebut batal demi hukum. Jadi tujuan para pihak yang mengadakan perjanjian tersebut untuk melahirkan suatu perikatan hukum adalah gagal.

Kemudian dalam Pasal 18 ayat (4) dinyatakan bahwa “pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan UUPK”<sup>114</sup>. Dengan berlakunya UUPK, para pelaku usaha yang telah mencantumkan klausula baku yang bertentangan dengan Pasal 18 UUPK tersebut diwajibkan untuk menyesuaikan klausula baku sehingga tidak bertentangan dengan UUPK.

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, sepanjang perjanjian baku dan/atau klausula baku tersebut tidak mencantumkan ketentuan sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) serta tidak berbentuk sebagaimana

---

<sup>112</sup> *Ibid.*, Pasal 18 ayat (3).

<sup>113</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*,

<sup>114</sup> Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 18 ayat (4).



dilarang dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK tersebut<sup>115</sup>. Penggunaan klausula baku merupakan kebebasan individu pelaku usaha untuk menyatakan kehendaknya dalam menjalankan usahanya. Dalam hal ini dimungkinkan dengan adanya kebebasan berkontrak.

Bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan pencantuman atau pembuatan klausula baku sesuai dengan Pasal 18 UUPK, maka sesuai dengan Pasal 62 ayat (1) UUPK, ia dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000 (dua miliar rupiah).

### 3.3 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.<sup>116</sup>

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.

### 3.4 Bentuk Klausula Baku

Berdasarkan pengertian klausula baku menurut UUPK, dinyatakan bahwa klausula baku terdiri atas 2 bentuk yaitu:<sup>117</sup>

---

<sup>115</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Hal. 86-57.

<sup>116</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1992), Hal. 2.

<sup>117</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Hal. 95-96.

1. Dalam bentuk perjanjian

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

2. Dalam bentuk persyaratan-persyaratan

Perjanjian ini dapat pula dalam bentuk-bentuk lain, yaitu syarat-syarat khusus yang termuat dalam berbagai kuitansi, tanda penerimaan atau tanda penjualan, kartu-kartu tertentu, pada papan-papan pengumuman yang diletakkan di ruang penerimaan tamu atau di lapangan, atau secarik kertas tertentu yang termuat di dalam kemasan atau pada wadah produk bersangkutan. Dalam bentuk termuat pada secarik kuitansi, bon, selebar kertas tertentu, tanda penerimaan atau penyerahan barang lainnya, ia berbentuk tulisan dengan kalimat-kalimat, antara lain: “barang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan” (biasanya termuat pada bon/kuitansi pembelian barang-barang dari toko dan/atau kedai), “ganti rugi maksimum 10 x ongkos pengiriman” (pada bon atau kuitansi dari perusahaan transportasi pengangkut barang atau orang), “ganti rugi dalam bentuk penggantian satu rol film baru” (biasanya pada toko pencuci dan pembuat foto atau foto-studio), “barang-barang dalam mobil yang diparkir dan atau

mobil hilang di luar tanggung jawab kami” (biasanya pada penyedia tempat-tempat parkir kendaraan bermotor), “barang-barang yang dicuci tidak dijamin apabila terjadi hal-hal tertentu” (biasanya pada toko/perusahaan pencuci pakaian atau *laundry*), “barang-barang yang dijamin sesuai dengan ketentuan-ketentuan tercantum pada surat/kartu garansi ini”, dan sebagainya. Biasanya huruf yang digunakan kecil-kecil dan halus, sehingga sulit diketahui, kecuali mereka yang telah memahami tentang persoalannya.

### 3.5 Ciri-Ciri Perjanjian Baku

Secara garis besar ciri-ciri perjanjian baku menurut Mariam Darus Badruzaman antara lain:<sup>118</sup>

1. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang posisi (ekonominya) kuat;
2. Masyarakat sama sekali tidak ikut bersama-sama menentukan isi perjanjian;
3. Terdorong oleh kebutuhan, konsumen terpaksa menerima perjanjian itu;
4. Bentuk tertentu (tertulis);
5. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal dan individual.

Sedangkan menurut Willian Statsky, perjanjian adhesi (perjanjian baku sepihak dalam kepustakaan barat) mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:<sup>119</sup>

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

---

<sup>118</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, Hal. 65.

<sup>119</sup> William Statsky, *Legal Thesaurus/Dictionary*, 2<sup>nd</sup> reprint, (St.Paul, Minn:West Publisihing, 1986). P. 24.

### 3.6 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 mengadakan berbagai kesepakatan sesuai dengan kehendak dan persyaratan yang disepakati oleh kedua belah pihak dengan syarat-syarat subyektif dan obyektif tentang sahnya suatu perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPerdara tetap terpenuhi, yaitu:<sup>120</sup>

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

Selanjutnya undang-undang memberikan hak kepada setiap orang untuk secara bebas membuat dan melaksanakan perjanjian, selama keempat unsur dalam Pasal 1320 KUHPerdara tetap 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 sepanjang para pihak tidak melanggar ketentuan mengenai klausula yang halal. Artinya, ketentuan yang diatur dalam perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, ketertiban umum, kesusilaan, kepatutan, dan kebiasaan yang berlaku umum di dalam masyarakat.<sup>121</sup>

Kebebasan yang diberikan oleh asas kebebasan berkontrak menjadikan hukum perjanjian sebagai suatu sistem hukum yang terbuka. Dengan didtem terbuka, setiap orang dapat mengadakan sembarang perjanjian, bahkan dengan bentuk-bentuk perjanjian lain selain yang diatur dalam KUHPerdara.<sup>122</sup>

Asas kebebasan berkontrak sendiri mempunyai hubungan yang erat dengan asas konsesualisme yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Asas

---

<sup>120</sup> Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Cet. 39, (Jakarta: Pradnya Paramita, 2008), Pasal 1320.

<sup>121</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Hal. 52.

<sup>122</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Hal. 60.

konsesualisme 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.<sup>123</sup>

Dengan asas kebebasan berkontrak, lengkaplah sudah kebebasan setiap orang untuk mengadakan perjanjian, termasuk perjanjian yang dipaksakan kepadanya. Bila perjanjian diadakan oleh 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.<sup>124</sup>

Mariam Darus berpendapat bahwa perjanjian baku bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab karena apabila ditinjau dari asas-asas dalam sistem hukum nasional, dimana 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.<sup>125</sup>

### **3.7 Perjanjian dengan Klausula Eksonerasi**

Rijken mengatakan bahwa klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum.<sup>126</sup>

Klausula eksonerasi yang biasanya dimuat dalam perjanjian sebagai klausula tambahan atas unsur esensial dari suatu perjanjian, pada umumnya ditemukan dalam perjanjian baku. Klausula tersebut merupakan klausula yang sangat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi lemah jika

---

<sup>123</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, Hal. 67.

<sup>124</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Hal. 60.

<sup>125</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, Hal. 67.

<sup>126</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, (Bandung: Alumni, 1994), Hal. 47.

dibandingkan dengan produsen, karena beban yang seharusnya dipikul oleh produsen, dengan adanya klausula tersebut menjadi beban konsumen.<sup>127</sup>

Apabila dalam suatu perjanjian, kedudukan para pihak tidak seimbang, maka pihak lemah biasanya tidak berada dalam keadaan yang betul-betul bebas untuk menentukan apa yang diinginkan dalam perjanjian. Dalam hal demikian, pihak yang memiliki posisi lebih kuat biasanya menggunakan kesempatan tersebut untuk menentukan klausula-klausula tertentu dalam perjanjian baku, sehingga perjanjian yang seharusnya dibuat, dirancang oleh para pihak yang terlibat dalam perjanjian, tidak ditemukan lagi dalam perjanjian baku, karena format dan isi perjanjian dirancang oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat.

Oleh karena yang merancang format dan isi perjanjian adalah pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat, maka dapat dipastikan bahwa perjanjian tersebut memuat klausula-klausula yang menguntungkan baginya, atau meringankan/menghapus beban-beban/kewajiban-kewajiban tertentu yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya.

Menurut Suharnoko, klausula eksonerasi atau dalam sistem *common law* disebut dengan *exculpatory clause*, adalah kalusan 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.<sup>128</sup> Az. Nasution menyatakan bahwa perjanjian dengan syarat-syarat eksonerasi menghilangkan tanggung jawab seseorang atas suatu akibat dari persetujuan.<sup>129</sup>

Dalam suatu perjanjian ada kemungkinan dirumuskan klausula eksonerasi karena keadaan memaksa atau karena perbuatan para pihak dalam perjanjian, sebagai berikut:<sup>130</sup>

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

---

<sup>127</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Hal. 114.

<sup>128</sup> Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2009), Hal. 125.

<sup>129</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Hal. 109.

<sup>130</sup> Muhammad Abdulkadir, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1992), Hal. 21-22.

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 kelalaian dalam melaksanakan prestasi. 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 menjadi beban pihak ketiga. Dalam hal ini pengusaha dibebaskan dari tanggung jawab, termasuk juga terhadap tuntutan pihak ketiga.

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

Pada pokoknya pengaturan pada pasal-pasal dalam KUHPerdata tersebut mengatur bahwa para pihak berhak merundingkan tentang sejauh mana pertanggungjawaban para pihak dalam suatu perjanjian. Pasal 1493 KUHPerdata 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 sepanjang terdapat perundingan atau kesepakatan

antara para pihak. Pada dasarnya dibutuhkan kesepakatan para pihak 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 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, atau pun pengalihan tanggung jawab. Berdasarkan pasal tersebut juga dapat disimpulkan bahwa sesungguhnya pelaku usaha tetap bertanggung jawab atas segala apa yang diperbuatnya.

### **3.8 Berlakunya Perjanjian dengan Klausula Baku**

Perjanjian dengan syarat-syarat baku terjadi dengan berbagai cara. Sampai saat ini berlakunya perjanjian dengan syarat-syarat baku itu antara lain dengan cara-cara:<sup>131</sup>

1. Memuatnya dalam butir-butir perjanjian yang konsepnya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh salah satu pihak biasanya oleh kalangan pengusaha, baik itu produsen, distributor, atau pedagang eceran produk bersangkutan. Pokoknya disediakan oleh si penyedia barang atau jasa yang ditawarkan pada orang banyak (perhatikan kontrak-kontrak jual-beli, atau beli-sewa kendaraan bermotor, perumahan, alat-alat elektronik, dan lain-lain).
2. Dengan memuatnya dalam carik-carik kertas baik berupa tabel, kuitansi, bon, tanda terima barang atau lain-lain bentuk penjualan dan atau penyerahan barang (perhatikan pada carik kertas/bon/atau tanda penyerahan barang dari toko, kedai, supermarket, dan sebagainya).
3. Dengan pembuatan pengumuman tentang berlakunya syarat-syarat baku di tempat-tempat tertentu, seperti di tempat-tempat parkir atau di

---

<sup>131</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Hal. 97.



hotel/penginapan dengan meletakkan atau menempelkan pengumuman itu di meja/ruang penerima tamu atau di ruang duduk kamar yang disewakan.



## BAB 4

### ANALISIS KLAUSULA BAKU YANG TERCANTUM PADA SYARAT DAN KETENTUAN BERLANGGANAN INTERNET PADA PENYEDIA JASA *MOBILE INTERNET* XL DAN SMARTFREN

#### 4.1 Hubungan Hukum

Sebelum menganalisis klausula baku yang tercantum pada syarat dan ketentuan berlangganan internet pada penyedia jasa *mobile internet* XL dan Smartfren, perlu dijelaskan terlebih dahulu bagaimana hubungan hukum yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam hal ini, hubungan hukum yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen adalah hubungan jual-beli. 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.<sup>132</sup>

Perkataan jual-beli menunjukkan bahwa dari satu pihak perbuatan dinamakan menjual, sedangkan dari pihak yang lain dinamakan membeli. Dalam hal ini pihak penjual adalah penyedia jasa *mobile internet*, sedangkan yang bertindak sebagai pembeli adalah konsumen pemanfaat jasa *mobile internet*.

Barang yang menjadi obyek perjanjian jual-beli harus cukup tertentu, setidak-tidaknya dapat ditentukan wujud dan jumlahnya pada saat ia akan diserahkan hak miliknya kepada si pembeli.<sup>133</sup> Yang menjadi obyek dari perjanjian jual-beli ini adalah hak untuk memanfaatkan *mobile internet* yang disediakan oleh penyedia jasa.

Unsur-unsur pokok (*essentialia*) perjanjian jual-beli adalah barang dan harga. Sesuai dengan asas konsensualisme yang menjiwai hukum perjanjian dalam KUHPerduta, perjanjian jual beli itu sudah dilahirkan pada detik tercapainya “sepakat” mengenai barang dan harga. Begitu kedua pihak sudah setuju tentang barang dan harga, maka lahirlah perjanjian jual-beli yang sah.<sup>134</sup> Dalam

---

<sup>132</sup> Subekti, *Aneka Perjanjian*, Cet. 10, (Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 1995), Hal. 1.

<sup>133</sup> *Ibid.*, Hal. 2.

<sup>134</sup> *Ibid.*

prakteknya, untuk berlangganan *mobile internet* pada penyedia jasa, terdapat syarat dan ketentuan yang harus diterima oleh konsumen, yang mana syarat-syarat tersebut telah ditetapkan terlebih dahulu dan secara sepihak oleh penyedia jasa selaku pelaku usaha. Syarat-syarat inilah yang dimaksud dengan klausula baku. Dengan berlangganan *mobile internet* pada penyedia jasa, maka konsumen dianggap telah menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku.

## **4.2 Analisis Klausula Baku pada Syarat dan Ketentuan Berlangganan *Mobile Internet* Berdasarkan Pasal 18 UUPK**

### **4.2.1 Analisis Klausula Baku pada Syarat dan Ketentuan Berlangganan *Mobile Internet* XL**

#### **4.2.1.1 Substansi yang Dilarang Pasal 18 ayat (1) UUPK**

1. Klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
  - a. (angka 10) XL tidak menjamin bahwa layanan XL Internet TIDAK akan mengalami gangguan
  - b. (angka 11) XL tidak akan bertanggung jawab atas setiap konten yang diakses atau dipublikasikan dengan menggunakan Layanan XL Internet
  - c. (angka 12) XL tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian/kerusakan pelanggan dalam menggunakan layanan XL Internet

Klausula tersebut telah melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf a tentang larangan menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Sebagaimana tertulis dalam syarat dan ketentuan berlangganan, XL sebagai penyedia jasa menolak untuk bertanggung jawab bila terdapat gangguan pada saat koneksi, konten berbahaya yang diakses atau dipublikasikan, juga bila terjadi kerugian/kerusakan pada konsumen. Bila konsumen menjadi pelanggan maka konsumen harus menyetujui bahwa pelaku usaha tidak akan bertanggung jawab bila terjadi kemungkinan-kemungkinan di atas. Hal ini berarti bahwa pihak XL sebagai penyedia jasa telah menolak segala kemungkinan untuk adanya tuntutan ganti rugi dari konsumen jika sewaktu-waktu terjadi kerugian yang berupa gangguan pada saat koneksi, konten berbahaya yang diakses atau dipublikasikan, juga bila terjadi kerugian/kerusakan pada konsumen. Hal ini juga berarti bahwa pihak

penyedia jasa berupaya untuk menghindari tanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian. Dalam Pasal 7 huruf f UUPK dinyatakan bahwa salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Sementara itu dalam Pasal 4 huruf h UUPK dinyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

2. Klausula baku yang menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya
  - a. (angka 5) XL berhak untuk melakukan perubahan tarif, paket dan program atas produk XL.

Klausula tersebut telah melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK tentang larangan untuk 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. Menurut penulis, dalam hal ini ada bentuk penekanan kepada konsumen, yaitu konsumen harus menyetujui terlebih dahulu mengenai adanya perubahan tarif, paket, dan program atas produk XL, namun tidak diatur mengenai pemberitahuan terlebih dahulu kepada konsumen mengenai perubahan-perubahan tersebut, konsumen dianggap telah menyetujuinya.

#### **4.2.1.2 Penempatan Klausula Baku yang Dilarang Pasal 18 ayat (2) UUPK**

Dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK 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.<sup>135</sup>

---

<sup>135</sup> Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 18 ayat (2).

Syarat dan ketentuan berlangganan *mobile internet* XL dapat dilihat dan dibaca secara jelas pada *website* XL. Tidak ada huruf kecil yang mempersulit konsumen untuk membacanya, juga tidak ada pengungkapan yang sulit dimengerti. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa penempatan klausula baku pada syarat dan ketentuan berlangganan *mobile internet* XL tidak melanggar ketentuan dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK.

#### **4.2.2 Analisis Klausula Baku pada Syarat dan Ketentuan Berlangganan *Mobile Internet Smartfren***

##### **4.2.2.1 Substansi yang Dilarang Pasal 18 ayat (1) UUPK**

1. Klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
  - a. (angka 9) Smartfren tidak bertanggung jawab terhadap: (a) isi, kebenaran, kerahasiaan dari dokumen/data yang dikirim/diterima (unduh maupun unggah) oleh Pengguna melalui layanan akses data Smartfren Connex; (b) kerugian Pengguna dan/atau pihak ketiga yang timbul akibat penggunaan akses layanan Smartfren Connex, atau akibat-akibat lain yang dialami oleh Pengguna, baik akibat langsung maupun tidak langsung.
  - b. (angka 15) Smartfren tidak bertanggung jawab atas tidak terpenuhinya tingkat layanan akses data Smartfren Connex atau berkurangnya kualitas layanan akses data Smartfren Connex atas penggunaan perangkat modem atau perangkan telekomunikasi lainnya selain yang diinformasikan oleh Smartfren.

Klausula tersebut telah melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf a tentang larangan menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Sebagaimana tertulis dalam syarat dan ketentuan berlangganan, Smartfren sebagai penyedia jasa menolak untuk bertanggung jawab terhadap isi, kebenaran, kerahasiaan dari dokumen/data yang dikirim/diterima (unduh maupun unggah) oleh pengguna melalui layanan akses data Smartfren Connex, bila terjadi kerugian pengguna dan/atau pihak ketiga yang timbul akibat penggunaan akses layanan Smartfren Connex, atau akibat-akibat lain yang dialami oleh pengguna, baik akibat langsung maupun tidak langsung. Smartfren sebagai

penyedia jasa juga tidak bertanggung jawab atas tidak terpenuhinya tingkat layanan akses data Smartfren Connex atau berkurangnya kualitas layanan akses data Smartfren Connex atas penggunaan perangkat modem atau perangkat telekomunikasi lainnya selain yang diinformasikan oleh Smartfren. Hal ini berarti bahwa pihak Smartfren sebagai penyedia jasa telah menolak segala kemungkinan untuk adanya tuntutan ganti rugi dari konsumen jika sewaktu-waktu terjadi kerugian terhadap isi, kebenaran, kerahasiaan dari dokumen/data yang dikirim/diterima (unduh maupun unggah) oleh pengguna melalui layanan akses data Smartfren Connex, bila terjadi kerugian pengguna dan/atau pihak ketiga yang timbul akibat penggunaan akses layanan Smartfren Connex, atau akibat-akibat lain yang dialami oleh pengguna, baik akibat langsung maupun tidak langsung, juga atas tidak terpenuhinya tingkat layanan akses data Smartfren Connex atau berkurangnya kualitas layanan akses data Smartfren Connex atas penggunaan perangkat modem atau perangkat telekomunikasi lainnya selain yang diinformasikan oleh Smartfren. Hal ini juga berarti bahwa pihak penyedia jasa berupaya untuk menghindari tanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian. Dalam Pasal 7 huruf f UUPK dinyatakan bahwa salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Sementara itu dalam Pasal 4 huruf h UUPK dinyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

#### **4.2.2.2 Penempatan Klausula Baku yang Dilarang Pasal 18 ayat (2) UUPK**

Dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK 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.<sup>136</sup>

---

<sup>136</sup> Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 18 ayat (2).

Syarat dan ketentuan berlangganan *mobile internet* Smartfren dapat dilihat dan dibaca secara jelas pada *website* Smartfren. Tidak ada huruf kecil yang mempersulit konsumen untuk membacanya, juga tidak ada pengungkapan yang sulit dimengerti. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa penempatan klausula baku pada syarat dan ketentuan berlangganan *mobile internet* Smartfren tidak melanggar ketentuan dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK.

#### 4.3 Perbandingan Klausula Baku antara Syarat dan Ketentuan Berlangganan *Mobile Internet* “XL” dan “Smartfren”

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan pada subbab sebelumnya, maka dapat dibuat suatu perbandingan mengenai pencantuman klausula baku pada syarat dan ketentuan berlangganan *mobile internet* “XL” dan “Smartfren” yang akan disajikan dalam bentuk tabel

	<b>XL</b>	<b>Smartfren</b>
<b>Jumlah Klausula Baku</b>	14 poin	25 poin
<b>Hal-Hal yang Diatur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perpanjangan langganan</li> <li>- Faktor kecepatan koneksi</li> <li>- Area berlaku paket</li> <li>- Perubahan tarif, paket, dan program</li> <li>- Waktu perpanjangan langganan</li> <li>- Penghentian penggunaan jasa</li> <li>- Pernyataan penolakan tanggung jawab</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definisi paket internet</li> <li>- Pengenaan tarif</li> <li>- Larangan mengalihkan, menjual, dan/atau memindahtangankan</li> <li>- Tanggung jawab pengguna</li> <li>- Pernyataan penolakan tanggung jawab</li> <li>- <i>Force Majeure</i></li> <li>- Daerah cakupan jaringan</li> <li>- Tindakan penghentian akses</li> </ul>
<b>Pasal-Pasal yang</b>	Pasal 18 ayat (1) huruf a	Pasal 18 ayat (1) huruf a

<b>Dilanggar</b>	dan g	
<b>Jumlah Klausula yang Melanggar</b>	4 (empat)	2 (dua)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kedua penyedia jasa mencantumkan klausula baku untuk menyatakan penolakan tanggung jawab. Menurut penulis, hal ini dilakukan oleh penyedia jasa karena disadari bahwa akan ada tanggung jawab yang besar bila di kemudian hari terjadi kerugian pada konsumen yang berupa terdapat gangguan pada saat koneksi, konten berbahaya yang diakses atau dipublikasikan, juga bila terjadi kerugian/kerusakan pada konsumen. Ganti kerugian bagi konsumen tidak dapat terduga besarnya, oleh karena itu klausula baku sering digunakan oleh penyedia jasa *mobile internet* untuk mengalihkan tanggung jawab tersebut.

Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf a, klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab merupakan suatu pelanggaran. Pengaturan ini sangat diperlukan karena dalam pola hubungan pelaku usaha dengan konsumen, konsumen kerap kali berada pada posisi yang lemah dan sering dirugikan.

XL juga melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf g tentang klausula baku 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.

#### **4.4 Akibat Hukum dari Pencantuman Klausula Baku**

Akibat hukum dari pencantuman klausula baku diatur dalam Pasal 18 ayat (3) UUPK, 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 Pasal 1493 jo. 1494 KUHPdata mengatur bahwa perjanjian yang menyatakan penjual dibebaskan dari tanggung jawabnya adalah batal demi hukum.

Walaupun telah diatur dalam UUPK bahwa klausula yang bertentangan dengan Pasal 18 akan berakibat batal demi hukum. Namun pada prakteknya hal



ini tidak berlaku secara otomatis. Upaya pembatalan harus didahului dengan suatu upaya hukum.

Bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 18 dapat dikenai sanksi pidana sesuai dengan Pasal 62 ayat (1) yang menyatakan bahwa “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah)”.

#### **4.5 Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan Konsumen**

Dalam hal terjadi sengketa konsumen, konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat ganti kerugian melalui lembaga di luar peradilan maupun lembaga di lingkungan peradilan umum.

UUPK membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 (dua) bagian, yaitu:

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yaitu:

a. Penyelesaian sengketa secara damai oleh pihak sendiri;

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 45 ayat (1) UUPK, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu penyedia jasa *mobile internet* sebagai pelaku usaha dan konsumen tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen, dan sepanjang tidak bertentangan dengan UUPK. Dari penjelasan Pasal 45 ayat (2) UUPK diketahui bahwa UUPK menghendaki bahwa pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau badan peradilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana. Bila upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa, maka dapat diajukan gugatan melalui pengadilan.

- c. Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme konsiliasi, mediasi atau arbitrase;

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Penyelesaian sengketa dapat (bukan keharusan) ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 UUPK, yang diantaranya meliputi pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, dan juga dapat menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang melanggar larangan-larangan tertentu yang dikenakan bagi pelaku usaha. Putusan BPSK bersifat final dan mengikat, serta pelaksanaan atau penetapan eksekusinya harus meminta penetapan dari pengadilan.<sup>137</sup>

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang. Bahkan hasil putusan BPSK dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik.<sup>138</sup>

Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) diajukan konsumen secara lisan atau tertulis ke BPSK melalui Sekretariat BPSK setempat.<sup>139</sup> Jika konsumen berhalangan, maka permohonan dapat diajukan oleh ahli waris atau kuasanya.<sup>140</sup> Isi permohonan

---

<sup>137</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Hal. 74.

<sup>138</sup> *Ibid.*, Hal. 73.

<sup>139</sup> Departemen Perindustrian dan Perdagangan, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Kepmen Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001, Pasal 15.

<sup>140</sup> *Ibid.*

Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) memuat secara benar dan lengkap mengenai:

- a. Identitas konsumen, ahli warisnya atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. Nama dan alamat pelaku usaha;
- c. Barang atau jasa yang diajukan;
- d. Bukti perolehan, keterangan tempat, waktu dan tanggal perolehan barang atau jasa yang diajukan;
- e. Saksi-saksi yang mengetahui perolehan barang atau jasa, foto-foto barang atau kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.<sup>141</sup>

Alat-alat bukti yang dapat digunakan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), terdiri dari:

- a. Barang dan/atau jasa;
- b. Keterangan para pihak;
- c. Keterangan saksi dan/atau saksi ahli;
- d. Surat dan/atau dokumen;
- e. Bukti-bukti lain yang mendukung.<sup>142</sup>

Dengan menggunakan pendekatan sistem UU Perlindungan Konsumen, maka sistem pembuktian yang digunakan di BPSK juga sistem pembuktian terbalik.<sup>143</sup>

Putusan BPSK bersifat final dan mengikat, serta pelaksanaan atau penetapan eksekusinya harus meminta penetapan dari pengadilan.<sup>144</sup>

BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 hari kerja setelah gugatan diterima.<sup>145</sup> Isi putusan Majelis BPSK tidak berupa penjatuhan sanksi administratif jika ternyata hasil penyelesaian

---

<sup>141</sup> *Ibid.*, Pasal 16.

<sup>142</sup> *Ibid.*, Pasal 21.

<sup>143</sup> Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK: Teori dan Penegakan Hukum*, Hal. 13.

<sup>144</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Hal. 74.

<sup>145</sup> Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 55.

sengketa konsumen, baik dengan cara konsiliasi atau mediasi, telah dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha.<sup>146</sup> Perjanjian tersebut dikuatkan dengan keputusan Majelis BPSK. Dalam hal, hasil penyelesaian sengketa konsumen dicapai melalui arbitrase, maka hasilnya dituangkan dalam bentuk putusan Majelis BPSK, di mana di dalamnya diperkenankan penjatuhan sanksi administratif.

## 2. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan

Manakala upaya perdamaian telah gagal mencapai kata sepakat, atau para pihak tidak mau lagi menempuh alternatif perdamaian, maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketanya melalui pengadilan. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Dengan memerhatikan Pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Jadi dengan demikian, proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri, dilakukan seperti halnya mengajukan gugatan sengketa perdata biasa, dengan mengajukan tuntutan ganti kerugian baik berdasarkan perbuatan melawan hukum, gugatan ingkar janji/wanprestasi atau kelalaian dari pelaku usaha/produsen yang menimbulkan cedera, kematian atau kerugian bagi konsumen.<sup>147</sup>

Gugatan perdata ini diajukan melalui pengadilan negeri di tempat kedudukan konsumen. Dengan berlakunya UUPK, sebagaimana diatur dalam Pasal 23, maka konsumen yang akan mengajukan gugatan kepada pelaku usaha, tidak mengajukan gugatan melalui pengadilan negeri di tempat kedudukan pelaku usaha yang menjadi tergugat, sebagaimana yang

---

<sup>146</sup> Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK: Teori dan Penegakan Hukum*, Hal. 45.

<sup>147</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Hal. 126-127.

diatur dalam Pasal 118 HIR, tetapi diajukan kepada pengadilan negeri di tempat kedudukan konsumen sebagai penggugat.

Dengan berlakunya UUPK, ketentuan Pasal 23 jo. Pasal 45 UUPK ini merupakan *lex specialis* terhadap HIR/RBg. Sesuai dengan *adagium* “*lex specialis derogate lex generalis*”, maka ketentuan khusus menyimpangkan ketentuan umum, maka ketentuan Pasal 23 jo. Pasal 45 UUPK adalah ketentuan acara yang harus diterapkan dalam rangka pengajuan gugatan oleh konsumen kepada pelaku usaha. Terhadap putusan pengadilan negeri tersebut dapat diajukan banding dan kemudian kasasi, sebagaimana perkara perdata biasa.<sup>148</sup>



---

<sup>148</sup> *Ibid.*, Hal. 127.

## BAB 5 PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pokok permasalahan, pembahasan, dan analisis mengenai klausula baku yang tercantum dalam syarat dan ketentuan berlangganan *mobile internet* XL dan Smartfren pada bab-bab sebelumnya, maka penulis akan menguraikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat klausula-klausula baku yang melanggar Pasal 18 UUPK dalam syarat dan ketentuan berlangganan *mobile internet* XL dan Smartfren. Adapun klausula yang melanggar Pasal 18 UUPK dalam syarat dan ketentuan berlangganan *mobile internet* XL adalah:
  - a. (angka 10) XL tidak menjamin bahwa layanan XL Internet TIDAK akan mengalami gangguan
  - b. (angka 11) XL tidak akan bertanggung jawab atas setiap konten yang diakses atau dipublikasikan dengan menggunakan Layanan XL Internet
  - c. (angka 12) XL tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian/kerusakan pelanggan dalam menggunakan layanan XL Internet

Klausula tersebut telah melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK tentang larangan menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Klausula lainnya yang melanggar Pasal 18 UUPK adalah angka 5 yang menyatakan bahwa “XL berhak untuk melakukan perubahan tarif, paket dan program atas produk XL”. Klausula tersebut telah melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK tentang larangan untuk 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.

Adapun klausula yang melanggar Pasal 18 UUPK dalam syarat dan ketentuan berlangganan *mobile internet* XL adalah:

- a. (angka 9) Smartfren tidak bertanggung jawab terhadap: (a) isi, kebenaran, kerahasiaan dari dokumen/data yang dikirim/diterima (unduh maupun unggah) oleh Pengguna melalui layanan akses data Smartfren Connex; (b) kerugian Pengguna dan/atau pihak ketiga yang timbul akibat penggunaan akses layanan Smartfren Connex, atau akibat-akibat lain yang dialami oleh Pengguna, baik akibat langsung maupun tidak langsung.
- b. (angka 15) Smartfren tidak bertanggung jawab atas tidak terpenuhinya tingkat layanan akses data Smartfren Connex atau berkurangnya kualitas layanan akses data Smartfren Connex atas penggunaan perangkat modem atau perangkat telekomunikasi lainnya selain yang diinformasikan oleh Smartfren.

Klausula tersebut telah melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf a tentang larangan menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

2. Akibat hukum dari pencantuman klausula baku diatur dalam Pasal 18 ayat (3) UUPK, 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.

Namun pada prakteknya hal ini tidak berlaku secara otomatis. Upaya pembatalan harus didahului dengan suatu upaya hukum.

Bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 18 dapat dikenai sanksi pidana sesuai dengan Pasal 62 ayat (1) yaitu dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah)".

3. Dalam hal konsumen menderita kerugian akibat pencantuman klausula baku yang dilarang, konsumen dapat menggugat ganti kerugian baik melalui lembaga di luar peradilan maupun lembaga di lingkungan peradilan umum. Pada dasarnya penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara damai antara penyedia jasa *mobile internet* dengan konsumen. Bila

kesepakatan gagal dicapai melalui upaya damai, maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui lembaga di luar peradilan (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dengan metode arbitrase, mediasi, atau konsiliasi, atau melalui lembaga di lingkungan peradilan umum.

## 5.2 Saran

1. Pelaku usaha hendaknya menjalankan usahanya dengan iktikad baik, yaitu dengan tidak bermaksud merugikan konsumen dan mengalihkan tanggung jawab. Hak konsumen adalah kewajiban pelaku usaha, begitu pula sebaliknya hak pelaku usaha adalah kewajiban konsumen. Hukum perlindungan konsumen dan UUPK memang melindungi konsumen, namun tidak bermaksud untuk mematikan pelaku usaha. Hukum perlindungan konsumen dan UUPK juga melindungi pelaku usaha yang beriktikad baik dan menciptakan iklim usaha yang sehat.
2. Konsumen diharapkan dapat berperan aktif dalam memperjuangkan hak-haknya. Upaya pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen tidak hanya dilaksanakan oleh pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Konsumen pun dapat turut serta dengan pengawasan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar. Konsumen dapat berperan aktif untuk memperjuangkan haknya dengan melakukan upaya hukum sebagaimana yang telah diatur dalam UUPK.
3. Pembinaan dan pendidikan di bidang perlindungan konsumen tetap harus menjadi agenda utama agar konsumen dapat memahami hak dan kewajibannya sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Juga agar konsumen dapat berperan aktif dalam memperjuangkan haknya sebagai konsumen.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Badruzaman, Mariam Darus. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: Alumni, 1994.
- \_\_\_\_\_. *Perlindungan terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*. Jakarta: Binacipta, 1986.
- Garner, Bryan A. *Black's Law Dictionary*. Ninth Edition. St. Paul, Minn: West Publishing Co, 2009.
- Mamudji, Sri, *et al.*. *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*. Depok: FHUI, 2005.
- Mertokusumo, Sudikno. *Penemuan Hukum: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty, 1996.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005.
- Muhammad, Abdul Kadir. *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1992.
- Nasution, Az.. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Cet. 2. Jakarta: Diadit Media: 2002.
- \_\_\_\_\_. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- Salim, Peter & Yenny Salim. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English Press, 1991.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo, 2000.
- Shofie, Yusuf. *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*. Cet. 1. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.
- \_\_\_\_\_. *21 Potensi Pelanggaran dan Cara Menegakkan Hak Konsumen*. Cet. 1. Jakarta: Lembaga Konsumen Jakarta-PIRAC, 2003.
- \_\_\_\_\_. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK: Teori dan Penegakan Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003.
- Siahaan, N.H.T. *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei, 2005.
- Sitompul, Asril. *Hukum Internet (Pengenalan mengenai Masalah Hukum di Cyberspace)*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2001.

- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Cet.3. Jakarta: UI Press, 2010.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1985.
- Statsky, William. *Legal Thesaurus/Dictionary*. 2<sup>nd</sup> reprint. St.Paul, Minn:West Publisihing, 1986.
- Subekti. *Aneka Perjanjian*. Cet. 10. Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 1995.
- \_\_\_\_\_. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT Intermasa, 1984.
- Sudaryatmo. *Hukum & Advokasi Konsumen*. Cet. 2. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1999.
- Suharnoko. *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Susanto, Happy. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Cet. 1. Jakarta: Visimedia, 2008.
- Tim Pengajar Pengantar Hukum Indonesia. *Materi Ajar Pengantar Hukum Indonesia*. Depok: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2007.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Cet. 3. Jakarta: Gramedia, 2003.
- Wojowasito, S. *Kamus Bahasa Indonesia (dengan ejaan yang disempurnakan menurut pedoman Lembaga Bahasa Nasional)*. Bandung: Shinta Dharma, 1972.

### **Peraturan Perundang-undangan**

- Departemen Perindustrian dan Perdagangan. *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Kepmen Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001.
- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. LN Tahun 1999 No. 42. TLN No. 3821.
- Subekti dan R. Tjitrosudibio. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Cet. 39. Jakarta: Pradnya Paramita, 2008.

### **Karya Ilmiah**

- Sjahdeini, Sutan Remy. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*. Disertasi Doktor Universitas Indonesia: Jakarta, 1993.

**Artikel**

Budiyono. “Kepada Siapa Konsumen Mengadu”. Koran Tempo. 16 Agustus 2004.

Sinaga, Aman. “Sejauh Mana Undang-Undang Perlindungan Konsumen Melindungi Konsumen”. Koran Tempo. 14 Agustus 2004.

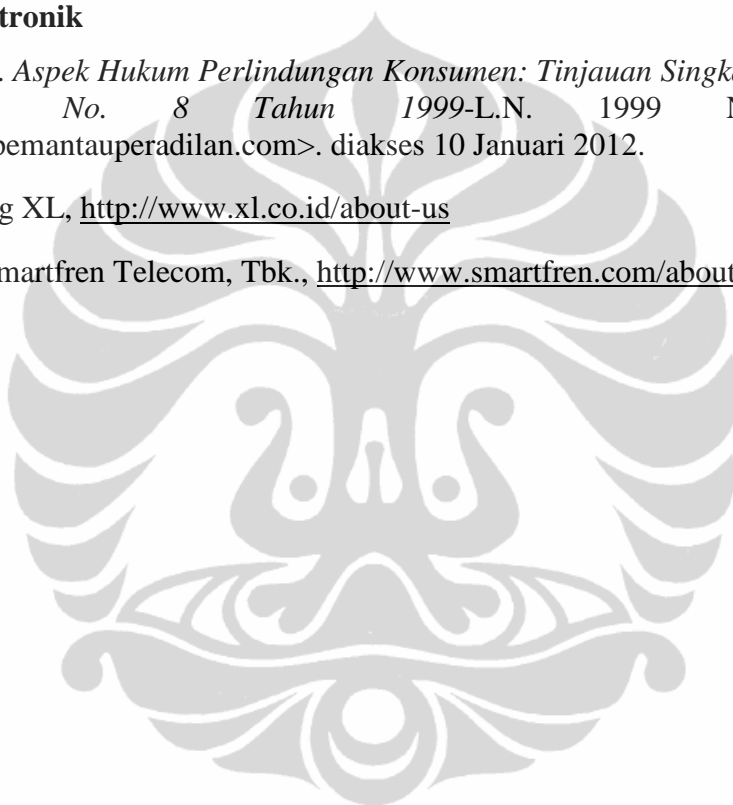
Suhaeni, Eni. “Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen”. Koran Tempo. 28 Juli 2003.

**Sumber Elektronik**

Nasution, Az.. *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat Undang-Undang No. 8 Tahun 1999-L.N. 1999 No. 42.* <[www.pemantauperadilan.com](http://www.pemantauperadilan.com)>. diakses 10 Januari 2012.

Sekilas tentang XL, <http://www.xl.co.id/about-us>

Tentang PT Smartfren Telecom, Tbk., <http://www.smartfren.com/aboutsf.html>



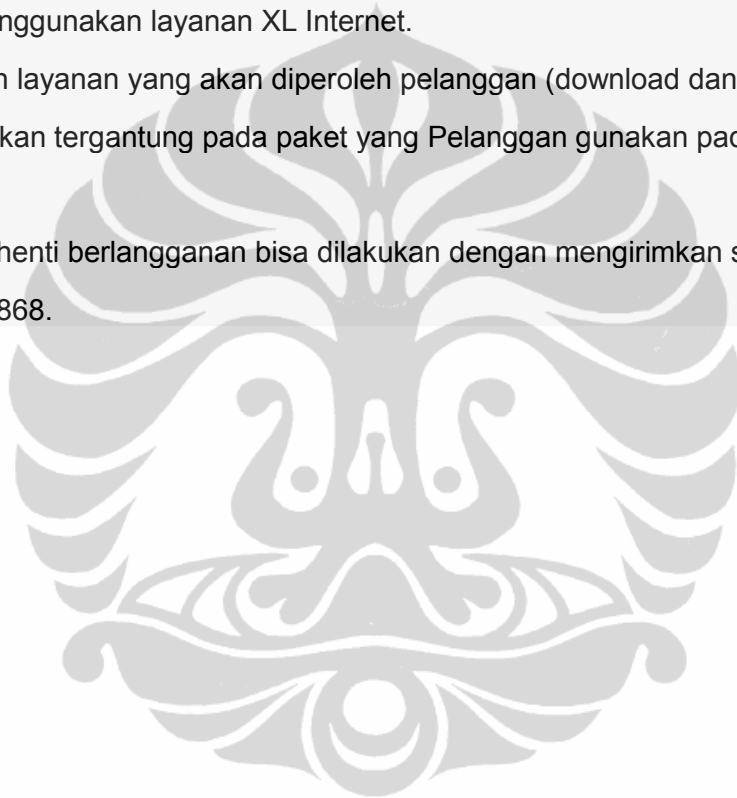
## Syarat & Ketentuan Internet<sup>149</sup>

1. Paket Internet pelanggan akan otomatis diperpanjang selama:
  - o Pulsa (prabayar)/ batas pemakaian (pascabayar) pelanggan masih mencukupi;
  - o Kartu kredit yang digunakan untuk pembayaran tagihan pascabayar tidak terblokir;
  - o Pelanggan tidak berhenti berlangganan/STOP;
  - o Kartu dalam masa aktif.
2. XL tidak memberikan jaminan terhadap kecepatan yang diterima pelanggan. Dikarenakan kecepatan yang didapatkan oleh pelanggan bergantung kepada banyak faktor, diantaranya, ketersediaan jaringan, faktor topografi, kepadatan penduduk, ketebalan dinding bangunan, jenis perangkat telekomunikasi yang digunakan, waktu pemakaian/penggunaan Layanan XL, jumlah pengguna Layanan XL, kedekatan pelanggan terhadap lokasi BTS/antena terdekat dan faktor-faktor lainnya.
3. Pelanggan menyadari sepenuhnya bahwa kecepatan akses internet dapat bervariasi tergantung pada cakupan jaringan, sambungan internet global (untuk situs global), lokasi, peralatan serta paket dan tarif yang pelanggan pilih.
4. Paket Internet berlaku secara Nasional selama jaringan XL tersedia, kecuali untuk beberapa paket promo yang hanya berlaku di area tertentu.
5. XL berhak untuk melakukan perubahan tarif, paket dan program atas produk XL
6. Harga Paket Internet termasuk PPN.
7. Perpanjangan di lakukan pada jam 00.00 WIB
8. Jika gagal pada saat perpanjangan, maka pelanggan akan secara otomatis dikenakan biaya tarif GPRS normal/tariff dasar pemakaian internet (APN internet)

---

<sup>149</sup> Syarat dan Ketentuan Internet, <http://www.xl.co.id/SyaratdanKetentuan/Internet>

9. XL berhak untuk menghentikan penggunaan jasa internet apabila terdapat penggunaan yang berlebihan menurut kebijakan XL.
10. XL tidak menjamin bahwa layanan XL Internet TIDAK akan mengalami gangguan.
11. XL tidak akan bertanggung jawab atas setiap konten yang diakses atau dipublikasikan dengan menggunakan Layanan XL Internet.
12. XL tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian / kerusakan pelanggan dalam menggunakan layanan XL Internet.
13. Kecepatan layanan yang akan diperoleh pelanggan (download dan upload), akan tergantung pada paket yang Pelanggan gunakan pada saat itu.
14. Untuk berhenti berlangganan bisa dilakukan dengan mengirimkan sms STOP ke 868.



## Syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan berlangganan Paket Data/Internet Smartfren ConneX<sup>150</sup>

**1.** Paket Internet Smartfren Connex (“Smartfren Connex”) adalah layanan akses data/internet (mobile broadband) melalui jaringan telekomunikasi Smartfren (800Mhz dan 1900Mhz) yang dapat dinikmati Pengguna dan pemakai Smartfren (“Pengguna”) pasca bayar dan prabayar, berdasarkan: (a) pilihan jumlah volume data yang dapat diunduh (download) atau diunggah (upload), atau (b) pilihan kecepatan akses data hingga kecepatan tertentu.

**2.** Smartfren menawarkan 2 (dua) jenis layanan akses data Smartfren Connex, yaitu: (a) Smartfren Connex Unlimited; dan (b) Smartfren Connex Volume Base. Informasi, syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan layanan kedua layanan data tersebut, dijelaskan berikut di bawah ini.

### **3.** Smartfren Connex Unlimited

**3.1** *Smartfren Connex Unlimited adalah layanan akses data/internet, dimana Pengguna dapat melakukan akses data/internet dengan kecepatan akses data hingga kecepatan tertentu dalam jangka waktu tertentu (“Masa Aktif”), tanpa ada pembatasan jumlah atau volume data yang dapat diakses.*

**3.2** *Smartfren menawarkan 3 (tiga) jenis layanan akses data Smartfren Connex Unlimited, yaitu: (1) Smartfren Connex True Unlimited; (2) SmartFren Connex Unlimited (Special Program); dan (3) Smartfren Connex Postpaid Unlimited. Penjelasan mengenai kecepatan akses data, tarif (harian, mingguan atau bulanan), paket akses data, dan ketentuan lain dari masing-masing layanan akses data Smartfren Connex Unlimited tersebut dapat dilihat pada [www.smartfren.com](http://www.smartfren.com).*

**3.3** *Untuk menjaga kualitas layanan Smartfren Connex Unlimited dan menjaga kesetaraan kualitas layanan akses data bagi semua Pengguna Smartfren, bila volume data/internet yang telah diakses (unduh maupun unggah) oleh Pengguna (Smartfren Connex Unlimited (Special Program) dan Smartfren Connex Postpaid Unlimited) telah mencapai jumlah atau volume data tertentu dalam 1 (satu) hari, maka kecepatan akses data/internet Pengguna akan disesuaikan hingga kecepatan 153,6 kbps (Fair Usage Policy / FUP). Kecepatan akses tersebut akan kembali ke kecepatan semula pada hari berikutnya. Informasi mengenai jumlah/volume akses data harian yang dikenakan penyesuaian akses data dapat dibaca di [www.smartfren.com](http://www.smartfren.com). Pengguna dapat mengetahui volume data/internet yang telah diakses dengan cara menghubungi customer care Smartfren di call centre 24 jam di 888 dari nomor Smartfren Anda atau 021 50100000 dari PSTN atau 08811223344 .*

**3.4** *Pengguna yang terkena ketentuan penyesuaian kecepatan akses data/internet pada butir 3.3 di atas (H+0), dapat menikmati kembali kecepatan akses data/internet berdasarkan paket*

<sup>150</sup> Syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan berlangganan Paket Data/Internet Smartfren ConneX, <http://www.smartfren.com/data/syarat.html>

Smartfren Connex Unlimited yang dipilih Pengguna sejak pukul 03.00 di hari berikutnya (H+1), dengan terlebih dahulu memutuskan sambungan internet (disconnect) sebelum pukul 03.00 (H+1), dan kemudian menyambungkan kembali sambungan internet setelah pukul 03.00 (H+1).

**3.5** Pengguna Smartfren Connex True Unlimited dapat menikmati layanan akses data/internet tanpa terkena ketentuan penyesuaian kecepatan akses data.

**3.6** Untuk menjaga kesinambungan layanan data bagi Pengguna Smartfren Connex True Unlimited Premium bulanan, pada akhir masa berlangganan paket bulanan Smartfren Connex True Unlimited Premium, paket data Premium ini akan diperpanjang secara otomatis ("Auto Renewal"), sepanjang Pengguna memiliki pulsa sebesar tarif bulanan paket Smartfren Connex True Unlimited Premium bulanan. Fitur Auto Renewal ini dapat di-nonaktifkan dengan cara menonaktifkan layanan Smartfren Connex dengan mengirimkan SMS ke 123 dengan pesan "Connex(spasi)off" sebelum berakhirnya masa paket data Premium bulanan. Untuk keterangan lebih lanjut mengenai fitur Auto Renewal ini, Pengguna dapat menghubungi customer care Smartfren di call centre 24 jam 881 dari nomor Smart Anda] atau 888 dari nomor Fren Anda.

**3.7** Informasi mengenai Smartfren Connex True Unlimited, dapat dilihat selengkapnya di [www.smartfren.com](http://www.smartfren.com).

#### **4. Smartfren Connex Volume Base**

**4.1** Smartfren Connex Volume Base adalah layanan akses data/internet dimana Pengguna dapat memilih atau mengatur pemakaian akses data/internet sesuai atau berdasarkan dengan: (a) limit volume data/quota data tertentu; dan (b) Masa Aktif. Pengguna Smartfren Connex Volume Base dapat menikmati kecepatan akses unduh (download) hingga 3,1 Mbps dan kecepatan akses unggah (upload) hingga 1,8 Mbps.

**4.2** Informasi mengenai pilihan Masa Aktif (harian, mingguan atau bulanan), jenis paket data, tarif, jumlah volume data dan ketentuan lain dari masing-masing layanan akses data Smartfren Connex Volume Base tersebut dapat dilihat pada [www.smartfren.com](http://www.smartfren.com).

**4.3** Untuk Pengguna Prabayar Smartfren, tarif paket data yang dipilih Pengguna akan diperhitungkan dengan pulsa Pengguna setelah registrasi aktivasi paket Smartfren Connex Volume Base berhasil dilakukan. Untuk Pengguna Pascabayar, tarif paket data yang dipilih Pengguna akan diperhitungkan dengan sisa batas kredit Pengguna, dimana Pengguna akan menyelesaikan tagihan jasa telekomunikasi pada tanggal jatuh tempo tagihan pembayaran jasa telekomunikasi.

**4.4** Pengguna yang tertarik untuk memilih SmartFren Connex Volume Base, dapat mengaktifkan layanan akses data ini dengan mengikuti langkah-langkah sebagaimana dijelaskan di [www.smartfren.com](http://www.smartfren.com).

**4.5** Masa Aktif untuk paket layanan akses data Smartfren Connex Volume Base adalah Masa Aktif sesuai dengan paket akses data yang dipilih oleh Pengguna sebagaimana tersebut pada [www.smartfren.com](http://www.smartfren.com), sepanjang quota volume belum tercapai. Dalam hal quota volume data yang dipilih telah tercapai, agar Pengguna dapat tetap melakukan akses data/internet, Pengguna dapat memilih pengaktifan paket-paket Smartfren Connex yang ditawarkan.

**5.** Tarif Smartfren Connex berlaku untuk penggunaan layanan akses data/internet, sedangkan panggilan keluar (voice call), pengiriman Short Message Service (SMS) dan/atau jasa telekomunikasi lainnya akan dikenakan tarif yang berlaku untuk masing-masing jasa telekomunikasi tersebut.

**6.** Pengguna yang telah mengaktifkan layanan akses data Smartfren sebelum tanggal 1 Mei 2011, dapat menikmati layanan akses data SmartFren Connex True Unlimited maupun SmartFren Connex Volume Base tanpa dikenakan biaya registrasi apapun. Namun, apabila Pengguna tersebut ingin menikmati paket SmartFren Connex Special Program Unlimited, Pengguna disyaratkan untuk melakukan registrasi terlebih dahulu dan dikenakan biaya registrasi (one time) sebesar Rp. 20.000 (dua puluh ribu Rupiah). Bagi Pengguna prabayar, biaya registrasi ini akan diperhitungkan pada pulsa yang dimiliki oleh Pengguna, sedangkan bagi Pengguna pascabayar, biaya registrasi ini akan ditagihkan kepada Pengguna pada tagihan jasa telekomunikasi bulan berikutnya.

**7.** Pengguna tidak diperkenankan untuk mengalihkan, menjual dan atau memindahtangankan layanan Smartfren Connex kepada pihak manapun.

**8.** Pengguna bertanggung jawab sepenuhnya atas penggunaan layanan akses data Smartfren Connex termasuk tetapi tidak terbatas pada tagihan-tagihan yang timbul akibat pemakaian yang dilakukan oleh Pengguna dan/atau oleh pihak ketiga dengan alasan apapun. Dalam hal Nomor Pengguna hilang atau disalahgunakan oleh pihak ketiga, Pengguna dapat segera mengajukan blokir atau penutupan atas layanan Smartfren Connex dengan menyampaikan permintaan blokir atau penutupan secara tertulis kepada SmartFren.

**9.** Smartfren tidak bertanggung jawab terhadap: (a) isi, kebenaran, kerahasiaan dari dokumen/data yang dikirim/diterima (unduh maupun unggah) oleh Pengguna melalui layanan akses data Smartfren Connex; (b) kerugian Pengguna dan/atau pihak ketiga yang timbul akibat penggunaan akses layanan Smartfren Connex, atau akibat-akibat lain yang dialami oleh Pengguna, baik akibat langsung maupun tidak langsung.

**10.** Pengguna Smartfren yang tidak mengaktifkan paket Smartfren Connex pada akhir Masa Aktif, tetap dapat melakukan akses data dengan kecepatan akses unduh (download) hingga 3,1 Mbps dan kecepatan akses unggah (upload) hingga 1,8 Mbps, dengan tarif akses data reguler sebesar tarif yang berlaku sebagaimana disebutkan pada [www.smartfren.com](http://www.smartfren.com).



**11.** Untuk memeriksa status aktivasi Smartfren Connex, Pengguna dapat menggunakan fitur pengecekan status Smartfren Connex melalui fasilitas sebagaimana tercantum pada panduan penggunaan layanan Smartfren Connex yang terdapat pada paket kartu perdana (starter pack) atau bundling modem Smartfren Connex atau dengan mengakses informasi sebagaimana tersebut pada website Smartfren di [www.smartfren.com](http://www.smartfren.com).

**12.** Kualitas layanan akses data/internet dapat mengalami penurunan apabila terjadi bencana alam, kebakaran, sabotase, perang, atau keadaan-keadaan lain yang terjadi di luar kekuasaan atau kendali Smartfren (force majeure).

**13.** Dari waktu ke waktu, Smartfren dapat melakukan perawatan atau perbaikan jaringan telekomunikasi, baik secara rutin atau insidental. Smartfren akan berusaha agar perawatan atau perbaikan tersebut tidak mengurangi kualitas layanan akses data.

**14.** Smartfren Connex akan berfungsi sangat baik bila Pengguna melakukan akses data di daerah yang telah tercakup (coverage area) oleh jaringan layanan jasa telekomunikasi yang sudah memakai teknologi layanan Smartfren EVDO (Evolution Data Optimized).

**15.** Pengguna dapat menikmati akses internet/data Smartfren Connex dengan menggunakan perangkat modem atau perangkat telekomunikasi lainnya yang teknologinya mendukung (support) layanan akses data sesuai dengan syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Smartfren akan menginformasikan perangkat-perangkat yang teknologinya mendukung (support) layanan akses data tersebut, sebagaimana dapat diketahui Pengguna melalui website Smartfren. Smartfren tidak bertanggung jawab atas tidak terpenuhinya tingkat layanan akses data Smartfren Connex atau berkurangnya kualitas layanan akses data Smartfren Connex atas penggunaan perangkat modem atau perangkat telekomunikasi lainnya selain yang diinformasikan oleh Smartfren.

**16.** Informasi mengenai daerah cakupan jaringan EVDO tersedia pada website Smartfren di [www.smartfren.com](http://www.smartfren.com) dan/atau dapat menanyakan secara langsung kepada customer care Smartfren di call centre 24 jam di 888 dari nomor Smartfren Anda atau 021 50100000 dari PSTN atau 08811223344.

**17.** Pengguna yang bermaksud untuk mempergunakan paket akses data Smartfren Connex namun berada di luar wilayah jangkauan (coverage area) jaringan Smartfren EVDO, Pengguna tetap dapat menikmati layanan teknologi 1X, dengan kecepatan akses

unduh (download) hingga 153,6 Kbps dan kecepatan unggah (upload) hingga 128 Kbps, sepanjang Pengguna berada di wilayah yang telah terjangkau (coverage area) oleh jaringan Smartfren dengan teknologi 1X.

**18.** Ketentuan penyesuaian kecepatan akses data akan dibelakukan pada Pengguna yang memakai layanan akses Smartfren Connex di luar batas kewajaran atau berlebihan yang dapat mengganggu kenyamanan Pengguna lain dalam melakukan akses data, termasuk tapi tidak terbatas pada penggunaan perangkat lunak dan/atau aplikasi untuk melakukan upload dan/atau download file dengan volume/jumlah yang berlebihan secara bersamaan.

**19.** Pemakaian akses data yang berlebihan dapat juga disebabkan oleh pengiriman e-mail ke penerima dalam jumlah di luar batas kewajaran/berlebihan/spam, virus, hacking atau malwares lain yang mungkin sudah berada di dalam perangkat yang digunakan oleh Pengguna, yang mana kegiatan ini mungkin tidak diketahui atau tidak dikenali dan dapat beroperasi di belakang aktifitas akses data/internet Pengguna, dan Pengguna wajib mengambil semua tindakan pencegahan dan tindakan yang diperlukan untuk memastikan bahwa kegiatan di atas dapat dikendalikan dan diminimalkan setiap saat, termasuk memiliki atau selalu melakukan pemuktakhiran (up date) antivirus.

**20.** Smartfren dapat melakukan tindakan tertentu namun tidak terbatas kepada penghentian akses data Pengguna secara sementara maupun permanen ataupun melakukan tindakan lainnya yang dianggap perlu yang dikarenakan penggunaan layanan akses data oleh Pengguna yang melanggar salah satu dan/atau beberapa ketentuan dari syarat dan ketentuan ini. Peraturan/hukum yang berlaku, maupun penggunaan layanan Smartfren ConneX diluar batas kewajaran, termasuk tapi tidak terbatas pada penyebaran (broadcast) pesan/surat elektronik dalam jumlah di luar kewajaran secara bersamaan (spamming).

**21.** Pengguna dapat melakukan akses data (unduh maupun unggah) dengan kecepatan maksimal tertentu sesuai dengan jenis paket akses data yang dipilih oleh Pengguna.

**22.** Jaringan telekomunikasi yang dipergunakan untuk layanan akses data Smartfren Connex adalah jaringan telekomunikasi yang telah dibangun dan dioperasikan oleh Smartfren di Indonesia. Mengingat sifat dan tekhnologi dari jaringan telekomunikasi seluler, terdapat beberapa hal yang dapat menyebabkan bervariasinya kecepatan akses data Smartfren Connex, termasuk tapi tidak terbatas pada:

- a. cakupan jaringan (*coverage area*) di lokasi Pengguna/pemakaian akses data/internet; dan
- b. waktu pemakaian akses data/internet; dan
- c. kondisi geografis di lokasi Pengguna/pemakaian akses data/internet; dan
- d. jenis perangkat telekomunikasi yang dipergunakan untuk mengakses data/internet; dan
- e. struktur dan/atau lokasi bangunan dimana Pengguna melakukan akses data/internet; dan
- f. jumlah pengguna jaringan akses data/internet di daerah sekitar lokasi Pengguna/pemakaian akses data/internet; dan
- g. besaran jumlah data yang sedang diakses pada waktu tertentu; dan
- h. kondisi cuaca .

**23.** Sehubungan dengan pemakaian akses data/internet melalui Smartfren Connex, Pengguna setuju dan menjamin tidak akan melakukan tindakan-tindakan yang dapat merugikan pihak manapun, termasuk tetapi tidak terbatas pada tindakan yang mengganggu atau merusak suatu jaringan telekomunikasi mauapun elektronik, perangkat atau sistem komputer pihak manapun, melakukan pengiriman pesan-pesan termasuk e-mail secara berulang-ulang dengan tidak bertanggung jawab, memalsukan e-mail header atau metode tidak sah lainnya yang digunakan dengan tujuan memalsukan identitas Pengguna atau pengguna lainnya atau untuk maksud tidak sah lainnya, melakukan pelanggaran hak milik intelektual, melakukan tindakan-tindakan yang melanggar norma-norma kesusilaan, Suku Agama Ras Antar golongan (SARA), penggunaan peer-to-peer file sharing yang berlebihan, penggunaan machine-to-machine application yang berlebihan atau tindakan-tindakan lain yang akan mengganggu kenyamanan Pengguna lain, dan/atau tindakan yang merupakan pelanggaran terhadap peraturan dan perundangan di Indonesia peraturan atau hukum yang berlaku di wilayah Republik Indonesia dari waktu ke waktu.

**24.** Dalam hal terjadi perbedaan atas data pemakaian layanan akses data/internet, pemilihan paket atau tagihan penggunaan layanan internet oleh Pengguna, maka data yang digunakan adalah data yang terdapat di Smartfren, kecuali dapat dibuktikan dengan memberikan dokumen yang benar dan sah.

**25.** Syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan berlangganan Paket Data/Internet Smartfren Connex ini merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan berlangganan jasa telekomunikasi pasca bayar Smartfren (*post paid*) dan syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan berlangganan jasa telekomunikasi pra bayar Smartfren (*pre paid*).