



UNIVERSITAS INDONESIA

**ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN, ANALISIS
KLAUSULA BAKU PADA PERJANJIAN SEWA MENYEWAWA
SAFE DEPOSIT BOX MILIK BANK MEGA DAN BANK
RAKYAT INDONESIA**

SKRIPSI

**RONALD HONARTO
0806317180**

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



UNIVERSITAS INDONESIA

**ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN, ANALISIS
KLAUSULA BAKU PADA PERJANJIAN SEWA MENYEWA
SAFE DEPOSIT BOX MILIK BANK MEGA DAN BANK
RAKYAT INDONESIA**

SKRIPSI


Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana

**RONALD HONARTO
0806317180**

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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Ronald Honarto
NPM : 0806317180
Tanda Tangan : 
Tanggal : 4 Juli 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Ronald Honarto

NPM : 0806317180

Program Studi : Ilmu Hukum

Judul Skripsi :

“Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega dan Bank Rakyat Indonesia”

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Heri Tjandrasari, S.H., M.H
Pembimbing II : Henny Marlyna, S.H., M.H., MLI
Penguji : Wahyu Andrianto, S.H., M.H
Penguji : Rosewitha Irawati, S.H., MLI
Penguji : Myra R. Budi Setiawan, S.H., M.H

(*Heri Tjandrasari*)
(*Henny Marlyna*)
(*Wahyu Andrianto*)
(*Rosewitha Irawati*)
(*Myra R. Budi Setiawan*)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 4 Juli 2012

KATA PENGANTAR

Menulis merupakan suatu kegiatan yang menyenangkan, terutama bagi mereka yang memang memiliki hobi menulis. Namun demikian, tidak semua orang mampu untuk menghasilkan sebuah tulisan yang menarik dan layak untuk dibaca, terutama sebuah tulisan yang bertemakan karya ilmiah seperti skripsi, tesis, disertasi, dan sebagainya. Diperlukan kemampuan nalar yang baik, pengetahuan yang luas, serta semangat besar untuk menghasilkan sebuah tulisan yang menarik, dan layak untuk dibaca oleh khalayak ramai.

Tetapi, seperti kata pepatah, *if there is a will, there is a way*. Dimana ada kemauan, disitu ada jalan. Pepatah tersebut yang senantiasa menjadi patokan Penulis untuk senantiasa berusaha, karena Penulis sadar bahwa di dalam setiap usaha yang dilakukan, pasti ada jalan yang terbuka, termasuk dalam hal penyusunan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, Penulis menemui banyak sekali halangan dan tantangan. Namun demikian, dorongan dan dukungan dari berbagai pihak membuat Penulis yakin dan mampu untuk melewati semua halangan dan tantangan yang menghadang, sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan lancar. Oleh karena itu, Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, Bunda Maria, serta para orang kudus di surga, yang telah menguatkan, membukakan jalan, serta menuntun Penulis dalam setiap detik kehidupan Penulis di dunia ini.
2. Papa dan Mama, atas semua kasih sayang, dukungan doa, semangat, dan finansial, yang senantiasa diberikan setiap saat.
3. Kedua orang adik Penulis yang senantiasa mendukung dan mendoakan Penulis dalam berbagai hal.
4. Pembimbing I, Ibu Heri Tjandrasari S.H., M.H., atas semua waktu, nasihat, kritik, saran, maupun bantuan yang berharga bagi Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Pembimbing II, Mbak Henny Marlyna S.H., M.H., M.Li, yang telah memberikan banyak masukan yang berharga kepada Penulis terkait format penulisan dan hal - hal lain baik yang bersifat teknis maupun substantif, serta telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing Penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Ibu Myra R Budi Setiawan, S.H., M.H, Mbak Rosewitha Irawaty S.H., MLI, dan Bapak Wahyu Andrianto S.H., M.H. selaku penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji skripsi Penulis.
7. Prof Anna Erliyana, selaku Pembimbing Akademis Penulis, atas semua perhatian, nasihat, semangat serta bantuan yang diberikan selama Penulis berkuliah di FHUI.
8. Pak Wahyu, Pak Selamat, Pak Indra, dan segenap staf Biro Pendidikan Fakultas Hukum Universitas Indonesia yang telah membantu Penulis sejak awal berkuliah di FHUI hingga menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Andrei 'Opung' Romario, partner bulutangkis Justitiade, serta 'Pembimbing III' Penulis yang telah memberikan banyak nasihat yang berharga bagi Penulis.
10. Kris, Laura, Reza, Sari, Yandi, Sifa, Marissa, Ruby, Sifa, dan semua rekan - rekan PPKB UI 2008 yang telah menjadi teman bagi Penulis sejak pertama kali menginjakkan kaki di kampus perjuangan ini.
11. Jojo Batara, Obet, Moses, Seno, Simon, Dodo, Ganda, Valdano, Aldamayo, Huda Robbani, Candace, sahabat - sahabat terbaik penulis selama berkuliah di FHUI
12. Radian, Fathan, Adit Muriza, Anto, Patra, Fadhil Arsandy, Wawan, Titan, Ahdhi Thamus, Bagus, Cimoto, Fendi, Gideon, Icus, Tito, Mem, Quina, dan seluruh rekan - rekan FHUI 2008 lainnya yang hebat - hebat. Penulis bangga menjadi bagian dari kalian semua.
13. Archie, Youshica, Petra, Vincent, dan rekan - rekan FHUI lainnya yang telah menjadi teman bagi Penulis selama berkuliah di FHUI.
14. Rekan - rekan Advokasi BEM FHUI 2011, Kiwul, Anne, Abu, Anggara, Bojer, Erik, Erwin, Fadil, Iwan, Omar, Rifa, Robin, dll, yang telah mengajarkan banyak hal kepada Penulis.

15. Rekan - rekan LK2, ALSA, BLS, DBC, KMK yang telah memberikan banyak pengalaman seru dan kesempatan bagi Penulis untuk mengembangkan diri selama kuliah di FHUI.
16. Keluarga besar Indonesian Manchester United (IndoManUtd), khususnya IndoManUtd Depok, yang tidak hanya menyediakan tempat bagi Penulis dalam mengekspresikan dukungan kepada Manchester United, tetapi juga telah menjadi keluarga kedua bagi Penulis. *We're IndoManUtd, We're Happy Family.*
17. Maruli Naibaho, rekan IndoManUtd Medan yang walaupun belum pernah bertatap muka secara langsung, tapi bersedia memberikan bantuan yang sangat berharga bagi Penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
18. Jet, Kei, Lex, Sins, Yuki, Ritz, Vel, Seth, Seal, dan *brothers - brothers* lainnya yang telah mengajarkan Penulis arti *brotherhood* yang sesungguhnya, serta membimbing Penulis untuk menjadi pria sejati seutuhnya.
19. Kis Uriel, sang pujangga, yang telah mengajarkan penulis cara merajut untaian kata - kata menjadi seindah mutiara.
20. Seluruh rekan - rekan Penulis, yang beberapa diantaranya berhasil menjadi cambuk bagi Penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
21. Bu Febri dan keluarga, yang telah memberikan banyak sekali bantuan mulai sejak awal berkuliah di FHUI hingga saat ini.
22. Para informan yang telah berkenan meluangkan waktu dan membantu Penulis dalam penyusunan skripsi ini, Bapak Aman Sinaga dan Mbak Astrid Samosir dari Kementerian Perdagangan, serta informan - informan lain yang berhasil diwawancarai oleh Penulis.

Serta semua orang yang pernah datang dan memberikan warna dalam kehidupan Penulis. Semoga Tuhan membalas semua bimbingan, dukungan, dan motivasi yang diberikan kepada Penulis.

Depok, 25 Juni 2012

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

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

Nama : Ronald Honarto
NPM : 0806371780
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Skripsi

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

“Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega dan Bank Rakyat Indonesia”

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di Depok
Pada tanggal 4 Juli 2012
Yang menyatakan



(Ronald Honarto)

ABSTRAK

Nama : Ronald Honarto
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul : **“Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega dan Bank Rakyat Indonesia”**

Klausula baku adalah suatu klausula atau syarat - syarat dan ketentuan standar yang dibakukan dan dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam hubungan mereka dengan para konsumen. Skripsi ini membahas mengenai penerapan klausula baku pada perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box* berdasarkan Undang - Undang Perlindungan Konsumen beserta masalah - masalah yang terjadi di dalamnya. Analisis terhadap permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini dilakukan dengan mengacu pada ketentuan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 18 yang mengatur mengenai klausula baku. Oleh karena itu, penulis berpendapat bahwa pengawasan terhadap klausula baku adalah tanggung jawab bersama dari pemerintah, pelaku usaha, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, dan masyarakat itu sendiri selaku konsumen.

ABSTRACT

Name : Ronald Honarto
Student Number : 0806317180
Study Program : Law
Title : **“Legal Aspects of Consumer Protection, Analysis of Standard Contract On Safe Deposit Box Lease Agreement from Bank Mega and Bank Rakyat Indonesia”**

Standard Clause is a standardized clause which is made unilaterally by the company in any transaction with the consumers. This thesis concern about the application of standard clauses on the lease agreement of *Safe Deposit Box* based on Consumer Protection Law, and also the problem that occurred with it. The analysis of the problem which is discussed in this thesis is based on the Law Number 8 of 1999 regarding Consumer Protection, especially in Article 18 which regulate about the standard clause. Therefore, I think that the control to the application of standard clause is a shared responsibility of government, companies, non-government organization, and the society itself as a consumer.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Definisi Operasional.....	4
1.5 Metodologi Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7

BAB 2 : TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

2.1 Definisi Hukum Perlindungan Konsumen.....	9
2.1.1 Definisi dan Batasan Hukum Perlindungan Konsumen.....	9
2.1.2 Pihak - Pihak Terkait Dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	12
2.1.2.1 Konsumen.....	12
2.1.2.2 Pelaku Usaha.....	13
2.1.2.3 Pemerintah.....	15
2.1.2.4 Lembaga Swadaya Masyarakat.....	16

2.2 Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	17
2.3 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	18
2.3.1 Hak - Hak Konsumen.....	19
2.3.2 Kewajiban - Kewajiban Konsumen.....	22
2.4 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	24
2.4.1 Hak - Hak Pelaku Usaha.....	25
2.4.2 Kewajiban - Kewajiban Pelaku Usaha.....	26
2.5 Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.....	28
2.6 Prinsip - Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	38
2.6.1 Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan.....	38
2.6.2 Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab.....	39
2.6.3 Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab....	39
2.6.4 Prinsip Tanggung Jawab Mutlak.....	39
2.6.5 Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan.....	40
2.7 Tahap - Tahap Transaksi.....	41
2.7.1 Tahap Pra Transaksi.....	41
2.7.2 Tahap Transaksi.....	41
2.7.3 Tahap Pasca Transaksi.....	42
2.8 Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	43
2.8.1 Penyelesaian Sengketa Konsumen di Pengadilan.....	43
2.8.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen di luar Pengadilan.....	43
2.9 Sanksi - Sanksi dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen...	44

BAB 3 : TINJAUAN UMUM MENGENAI KLAUSULA BAKU

3.1 Definisi Klausula Baku.....	47
3.2 Latar Belakang Lahirnya Perjanjian Baku.....	49
3.3 Ciri - Ciri Perjanjian Baku.....	51
3.4 Bentuk Klausula Baku.....	53

3.5 Fungsi Perjanjian Baku.....	54
3.6 Jenis Perjanjian Dengan Klausula Baku.....	55
3.7 Klausula Baku menurut Undang - Undang Perlindungan Konsumen.....	56
3.8 Klausula Baku menurut Hukum Perjanjian.....	58
3.9 Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku.....	61
3.9.1 Definisi Klausula Eksonerasi.....	61
3.9.2 Pengaturan Mengenai Klausula Eksonerasi.....	62
3.10 Berlakunya Perjanjian dengan Klausula Baku.....	63
3.11 Keabsahan Perjanjian dengan Klausula Baku.....	64
3.12 Penyalahgunaan Keadaan pada Klausula Baku.....	64
3.13 Latar Belakang Lahirnya <i>Safe Deposit Box</i>	68
3.14 Dasar Hukum <i>Safe Deposit Box</i>	70

BAB 4 : ANALISIS TERHADAP ISI KLAUSULA BAKU YANG TERDAPAT PADA PERJANJIAN SEWA MENYEWAWA *SAFE DEPOSIT BOX*

4.1 Hubungan Hukum antar Para Pihak.....	71
4.2 Kedudukan Penyewa <i>Safe Deposit Box</i> menurut Undang - Undang Perlindungan Konsumen.....	72
4.3 Analisis Klausula Baku dalam Perjanjian Sewa Menyewa <i>Safe Deposit Box</i>	73
4.3.1 Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Sewa Menyewa <i>Safe Deposit Box</i> milik Bank Mega.....	74
4.3.1.1 Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Sewa Menyewa <i>Safe Deposit Box</i> milik Bank Mega berdasarkan Bentuk dan Format Penulisan.....	74
4.3.1.2 Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Sewa Menyewa <i>Safe Deposit Box</i> milik Bank Mega berdasarkan Substansi.....	76
4.3.2 Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Sewa Menyewa <i>Safe Deposit Box</i> milik Bank Rakyat Indonesia.....	79

4.3.2.1 Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Sewa Menyewa <i>Safe Deposit Box</i> milik Bank Rakyat Indonesia berdasarkan Bentuk dan Format Penulisan.....	79
4.3.2.2 Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Sewa Menyewa <i>Safe Deposit Box</i> milik Bank Rakyat Indonesia berdasarkan Substansi.....	80
4.4 Perbandingan Klausula Baku Pada Perjanjian Sewa Menyewa <i>Safe Deposit Box</i> milik Bank Mega, dan Perjanjian Sewa Menyewa <i>Safe Deposit Box</i> milik Bank Rakyat Indonesia.....	82
4.5 Akibat Hukum dan Upaya Hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen terkait Klausula Baku dalam Perjanjian Sewa Menyewa <i>Safe Deposit Box</i>	85
BAB 5 : PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	89
DAFTAR REFERENSI.....	92
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

1. Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega
2. Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Rakyat Indonesia



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kegiatan kita setiap hari, kita pasti seringkali menjadi seorang konsumen. Konsumen dapat diartikan sebagai orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu, entah itu untuk diperdagangkan lagi atau untuk digunakan sendiri.¹ Sebagai konsumen, tentu saja kita akan berhadapan dengan pelaku usaha sebagai pihak yang memproduksi dan atau yang menyediakan barang dan atau jasa yang akan kita gunakan. Dalam hubungan transaksi antara pelaku usaha dan konsumen tersebut, sudah tentu masing - masing pihak memiliki hak dan kewajibannya sendiri - sendiri.

Namun pada kenyataannya, di dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen itu sendiri tidaklah semudah yang dibayangkan. Seringkali timbul permasalahan antara pelaku usaha dan konsumen berkaitan dengan suatu perjanjian ataupun transaksi yang dilakukan. Permasalahan itu sendiri sebenarnya berkaitan dengan hak dan kewajiban dari masing - masing pihak. Dalam masalah antara pelaku usaha dan konsumen, biasanya konsumen adalah pihak yang kerap kali dirugikan, terutama terkait dengan posisi tawar konsumen yang memang lemah. Permasalahan - permasalahan inilah yang menjadi objek pengaturan dari Hukum Perlindungan Konsumen itu sendiri. Hukum Perlindungan Konsumen, secara khusus seperti yang diatur dalam Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur mengenai permasalahan - permasalahan yang sering timbul dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen seperti misalnya penerapan klausula baku, keamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan suatu barang atau jasa tertentu, penerapan informasi mengenai suatu barang atau jasa termasuk peringatan dan instruksi, representasi mengenai suatu produk, cacat produksi, dan lainnya.

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

Dalam tulisan ini, penulis akan mengangkat topik mengenai klausula baku. Klausula baku merupakan suatu klausula yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pelaku usaha pada kemasan barang ataupun pada surat - surat yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa yang dibeli. Menurut Hondius, klausula baku diartikan sebagai perjanjian dengan syarat - syarat konsep tertulis yang dimuat dalam perjanjian yang masih akan dibuat, yang jumlahnya tidak tentu, tanpa membicarakan isinya terlebih dahulu.² Sementara itu berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 butir ke-10, klausula baku diartikan sebagai setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.³ Dikatakan baku karena baik perjanjian maupun klausula tersebut tidak dapat dan tidak mungkin dinegosiasikan atau ditawar-tawar oleh pihak lainnya.⁴ Dalam hal ini konsumen diberi pilihan menerimanya atau menolaknya (*take it or leave it*). Apabila konsumen menolak, berarti konsumen tersebut tidak jadi menggunakan barang dan atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Secara khusus, dalam tulisan ini, penulis akan membahas mengenai klausula baku dalam perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box*. Penyewaan *Safe Deposit Box* sendiri merupakan salah satu usaha sampingan bank, selain usaha utamanya untuk menghimpun dana nasabah⁵. Yang dimaksud dengan *Safe Deposit Box* adalah sebuah ruangan yang diperkuat dan diberikan proteksi tambahan oleh pihak penyedia layanan, sehingga menjadi tempat yang aman untuk menyimpan harta berharga maupun surat - surat berharga. Meskipun dikatakan aman, namun tidak menutup kemungkinan bahwa barang milik nasabah

² *Ibid*, hal. 108.

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

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

⁵ Indonesia, *Undang - Undang Perbankan*, UU No 7 Tahun 1992 Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang - Undang No 10 Tahun 1998, pasal 6 huruf a dan huruf h

yang diletakkan di *Safe Deposit Box* tersebut kemudian akan benar - benar aman, karena penyimpanan barang di *Safe Deposit Box* tetap saja memiliki resiko tersendiri, meskipun resikonya kecil.

Pembobolan oleh orang dalam, kebakaran, berkurangnya isi *Safe Deposit Box*, adalah beberapa contoh - contoh resiko yang harus dihadapi, baik oleh konsumen pengguna *Safe Deposit Box* tersebut, maupun oleh pihak bank selaku penyedia jasa layanan *Safe Deposit Box*. Beberapa tahun lalu kota Jakarta pernah digemparkan oleh pembobolan *Safe Deposit Box* milik suatu bank swasta. Isi dari beberapa kotak *Safe Deposit Box* yang dibobol tersebut raib digondol si maling. Setelah ditelusuri, pelaku pembobolan tersebut ternyata adalah bekas karyawan bank yang memang mengetahui secara jelas spesifikasi dari *Safe Deposit Box* tersebut. Kemudian timbul pertanyaan, siapa yang harus bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat pembobolan *Safe Deposit Box* tersebut? Pihak nasabah selaku konsumen jasa penyewaan *Safe Deposit Box* tersebut jelas menolak untuk bertanggung jawab karena mereka merasa telah mempercayakan kepada pihak bank selaku penyedia layanan, selain itu mereka juga adalah pihak yang dirugikan. Sedangkan pihak bank juga menolak untuk bertanggung jawab karena dalam perjanjian sewa menyewa yang disepakati kedua belah pihak, ternyata tidak terdapat klausula baku yang mengatur mengenai siapa yang harus bertanggung jawab jika terjadi peristiwa pembobolan seperti itu. Hal ini tentunya sangat tidak menguntungkan konsumen, yang sudah membayar biaya penggunaan jasa penyewaan, tapi tidak mendapatkan pertanggung jawaban dari pelaku usaha.

Selain itu, jika dicermati dalam perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box*, ada juga beberapa klausul yang berisi pelimpahan tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen, yang sangat tidak menguntungkan konsumen. Jika dilihat dari kacamata perlindungan konsumen, hal seperti ini tentu saja sangat bertentangan dengan prinsip - prinsip dan cita - cita perlindungan konsumen itu sendiri.

1.2 Pokok Permasalahan

Pokok Permasalahan yang diangkat dalam penulisan ini adalah :

1. Apakah pencantuman klausula baku dalam perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box* telah sesuai dengan ketentuan - ketentuan dari Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia ?
2. Apa upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas pencantuman klausula baku di dalam perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box* tersebut ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Secara umum tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk memberi penjelasan bagaimana penerapan ketentuan yang ada dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dalam penelitian ini penerapannya didasarkan pada praktek penerapan klausula baku dalam perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box*.

1.3.2. Tujuan Khusus

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

1. Mengetahui apakah klausula baku yang tertera pada perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box* telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Mengetahui apa upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas klausula baku di dalam perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box*, serta upaya hukum yang dapat ditempuh ketika terjadi kehilangan barang yang tidak dijamin dalam klausula baku tersebut.

1.4 Definisi Operasional

Tujuan diperlukannya definisi operasional adalah untuk memberi batasan mengenai apa saja yang akan diteliti dalam penelitian ini. Dalam definisi operasional, dirumuskan beberapa definisi operasional yang digunakan oleh

peneliti, dengan maksud untuk menyamakan persepsi. Beberapa definisi yang digunakan, antara lain :

1. 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.⁶
2. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
3. *Safe Deposit Box* adalah sarana penyimpanan barang-barang berharga berupa boks atau kotak-kotak kecil yang didesain sedemikian rupa dan setiap boksnya memiliki kunci yang istimewa, tahan api, serta disimpan dalam ruangan yang kuat, sehingga sulit dicuri orang.⁷
4. 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.⁸
5. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk -bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁹
6. Sewa Menyewa adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak yang lainnya kenikmatan dari suatu barang, selama suatu waktu tertentu dan dengan

⁶ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, pasal 1 angka 2

⁷ Malayu, S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2002) hal.169

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

⁹ Indonesia, *Undang-Undang Perbankan*, UU No 7 Tahun 1992 Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang No 10 Tahun 1998, Pasal 1 butir ke-2

pembayaran sesuatu harga, yang oleh pihak tersebut belakangan itu disanggupi pembayarannya.¹⁰

1.5 Metode Penelitian

Metode adalah jalan yang menyatukan secara logis segala upaya untuk sampai kepada penemuan, pengetahuan, dan pemahaman tentang suatu yang dituju atau yang diarah secara tepat.¹¹ Metode penelitian hukum adalah prosedur atau cara yang digunakan dalam melakukan penelitian hukum. Untuk menentukan metode yang digunakan dalam suatu penelitian hukum, haruslah dipahami terlebih dahulu tujuan dari penelitian hukum itu sendiri.

Metode penelitian yang dipergunakan dalam melakukan penelitian ini adalah metode penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif adalah suatu metode penelitian hukum untuk menarik dan memahami asas - asas hukum yang dirumuskan baik secara tersirat, maupun tidak tersirat di dalam suatu peraturan perundang - undangan dan mengaitkannya dengan gejala - gejala yang menjadi permasalahan di dalam suatu penelitian.¹²

Untuk mendukung penelitian ini, digunakan studi dokumen dan wawancara sebagai alat pengumpul data dalam melakukan pengumpulan data. Studi dokumen tersebut dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari kepustakaan.¹³ Data sekunder terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian kali ini, antara lain :

1. *Bahan hukum primer*, yaitu merupakan bahan - bahan hukum yang memiliki ketentuan mengikat. Dalam penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang

¹⁰ *Kitab Undang - Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cet 34, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1999) Ps 1548

¹¹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, cet. 3, (Jakarta: Rajawali Pers, 1990), hlm. 14.

¹² Sri Mamudji, *et all.*, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum* (Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005), hlm 10

¹³ *Ibid.*, hlm. 28.

Perbankan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan peraturan lainnya yang berkaitan.

2. *Bahan hukum sekunder*, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti hasil penelitian atau hasil karya dari para ahli hukum, yang antara lain adalah : buku - buku literatur yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, jurnal - jurnal yang berhubungan dengan permasalahan pada skripsi ini, artikel - artikel, baik dari media cetak maupun media elektronik yang berkaitan dengan permasalahan pada skripsi ini.
3. *Bahan hukum tersier*, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan atas bahan hukum primer ataupun sekunder seperti kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif, dan seterusnya.¹⁴

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara studi dokumen atau bahan pustaka dan wawancara. Sedangkan metode pengolahan data yang digunakan adalah analisis data kualitatif, yaitu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis yaitu apa yang dinyatakan sebagai tujuan penelitian yang bersangkutan secara tertulis, lisan, dan sesuai dengan kenyataan.¹⁵

1.6 Sistematika Penulisan

Suatu karya tulis ilmiah menganut prinsip sistematis, konsisten, dan metodologis. Untuk menjamin terpenuhinya prinsip - prinsip tersebut, maka diperlukan sebuah sistematika, sehingga pembahasan menjadi terarah, sehingga apa yang menjadi tujuan dari pembahasan dapat dijabarkan dengan jelas. Sistematika yang penulis gunakan dalam pembahasan ini, yaitu :

Bab 1 : Pendahuluan

Bab ini memuat mengenai latar belakang penelitian yang berisi tentang latar belakang serta data dan fakta alasan mengapa penelitian ini dilakukan. Selain itu, bab ini juga memuat mengenai fakta - fakta yang telah diketahui dan belum

¹⁴ Soerjono Soekanto, Sri Mamudji., *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, cet. 7, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), 2003, hal. 13.

¹⁵ Sri Mamudji et. al, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, hal. 67.

diketahui oleh penulis berkaitan dengan judul penulisan ini. Selanjutnya, bab I memuat pula mengenai pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan ini, tujuan penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

Bab 2 : Tinjauan Umum Mengenai Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

Pada bab ini akan dibahas mengenai hal - hal yang menyangkut hukum perlindungan konsumen. Secara spesifik, bab ini mengurai tentang pengertian perlindungan konsumen, dasar hukum perlindungan konsumen, fungsi perlindungan konsumen, prinsip - prinsip dalam perlindungan konsumen.

Bab 3 : Tinjauan Umum Mengenai Klausula Baku

Pada bab ini, secara khusus akan dibahas mengenai klausula baku, baik dari segi teori, maupun dari segi peraturan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Bab 4 : Analisis Terhadap Isi Klausula Baku yang Terdapat Pada Kontrak Penyewaan *Safe Deposit Box*

Dalam bab ini akan dipaparkan analisis mengenai penerapan klausula baku pada contoh perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box*, termasuk upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila ada permasalahan antara pihak bank sebagai penyedia layanan, dan pihak konsumen sebagai pengguna layanan terkait dengan *Safe Deposit Box*.

Bab 5 : Penutup

Pada bab ini, penulis akan memberikan kesimpulan dari hasil pembahasan dalam karya tulis ini dan saran - saran yang diharapkan dapat berguna bagi masyarakat sebagai konsumen.

BAB 2

TINJAUAN UMUM MENGENAI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

2.1 Definisi Hukum Perlindungan Konsumen

Sebelum membahas lebih lanjut mengenai berbagai hal terkait hukum perlindungan konsumen, pertama - tama perlu dipahami terlebih dahulu mengenai konsep, definisi, kedudukan, dan ruang lingkup hukum perlindungan konsumen di Indonesia.

2.1.1 Definisi dan Batasan Hukum Perlindungan Konsumen

Pasal 1 angka 1 Undang - Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁶ Dari definisi menurut Undang - Undang Perlindungan Konsumen tersebut, dapat disimpulkan dari “segala upaya menjamin adanya kepastian hukum” melahirkan suatu benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.¹⁷

Az Nasution berpendapat bahwa terdapat perbedaan antara hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen. Menurut Az Nasution, hukum perlindungan konsumen adalah merupakan satu bagian khusus dari hukum konsumen. Menurut Az Nasution, definisi 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 penggunaanya dalam kehidupan masyarakat.¹⁸ Sedangkan hukum perlindungan konsumen adalah

¹⁶ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 1

¹⁷ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 1.

¹⁸ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, hlm 37

keseluruhan asas - asas dan kaidah - kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungannya dengan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan masyarakat.¹⁹

Berbeda dengan Az Nasution, seorang ahli lainnya, yaitu N.H.T. Siahaan memberikan pendapat bahwa sesungguhnya antara istilah hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen tidak perlu dibedakan.²⁰ Ada dua alasan yang dikemukakan oleh N.H.T. Siahaan mengapa hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen tidak perlu dibedakan, pertama, jika membicarakan hukum dalam hubungannya dengan konsumen atau hukum dalam hubungannya dengan perlindungan konsumen, maka keduanya tentu tidak luput dari pembahasan mengenai hak dan kepentingan konsumen, upaya pemberdayaan konsumen, ataupun kesetaraan antara konsumen dengan pelaku usaha.²¹ Kedua, karena seluruh kaidah hukum di Indonesia, hadir dan tunduk di bawah sebuah payung hukum dasar yang bersumber pada Pancasila dan Undang - Undang Dasar 1945.²² Pancasila dan Undang - Undang Dasar 1945 merupakan sumber dari segala hukum nasional, yang secara filosofis bertujuan untuk memberikan rasa keadilan bagi seluruh elemen bangsa di Indonesia, termasuk dalam hukum konsumen. Jadi, pada intinya, menurut N.H.T Siahaan, definisi antara hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen tidak perlu dibedakan.²³ Penulis sendiri sepakat dengan pendapat Az Nasution bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen, oleh karena itu perlu diadakan pembedaan atas pengertian dan batasan dari hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen.

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Panta Rei, 2005), hlm 33

²¹ *Ibid.*

²² *Ibid*

²³ *Ibid*

Selanjutnya, perlindungan hukum terhadap konsumen ini meliputi berbagai cabang disiplin hukum, diantaranya Hukum Privat (Hukum Perdata), maupun Hukum Publik (Hukum Administrasi Negara dan Hukum Pidana). Keterlibatan berbagai cabang disiplin hukum ini merupakan konsekuensi dari kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen di dalam kajian Hukum Ekonomi. Hal ini sesuai dengan sifat Hukum Ekonomi yang tidak hanya melibatkan aspek Hukum Privat (Hukum Perdata) saja, tapi juga melibatkan aspek Hukum Publik.²⁴

Pasal 64 Undang - Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Segala ketentuan peraturan perundang - undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang - undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang - undang ini.”²⁵ Dari Pasal 64 Undang - Undang Perlindungan Konsumen tersebut dapat disimpulkan bahwa berbagai ketentuan mengenai perlindungan konsumen yang terdapat di dalam peraturan perundang - undangan lainnya masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen.

Bunyi Pasal 64 Undang - Undang Perlindungan Konsumen tersebut juga dapat diartikan sebagai penegasan bahwa Undang - Undang Perlindungan Konsumen merupakan suatu peraturan yang bersifat khusus (*lex specialis*) terhadap ketentuan peraturan perundangan - undangan lain yang sudah ada sebelum Undang - Undang Perlindungan Konsumen ini disahkan, sesuai dengan asas *lex specialis derogat legi generali*. Atau dengan kata lain, ketentuan - ketentuan di luar Undang - Undang Perlindungan Konsumen tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen atau tidak bertentangan dengan Undang - Undang Perlindungan Konsumen.²⁶

²⁴ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 2-3.

²⁵ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 64

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

2.1.2 Pihak - Pihak Terkait Dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam interaksi manusia setiap hari, tentu saja ada pihak - pihak yang terlibat. Demikian pula jika kita berbicara mengenai hukum perlindungan konsumen, maka ada banyak pihak yang terlibat di dalamnya, mulai dari konsumen, pelaku usaha, pemerintah, dan pihak - pihak lain yang tentu saja mempunyai kepentingan dalam hal perlindungan konsumen. Berikut akan dibahas beberapa pihak yang terlibat dalam hukum perlindungan konsumen, selain konsumen itu sendiri sebagai subjek dari hukum perlindungan konsumen.

2.1.2.1 Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris - Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda).²⁷ Definisi harfiah dari *consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang, dan/atau jasa. Adapun tujuan penggunaan barang dan/atau jasa tersebut yang nantinya akan menentukan pengelompokan pengguna.²⁸

Menurut A.Z. Nasution, macam - macam konsumen dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu :

1. Konsumen, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa dengan tujuan untuk membuat barang dan/atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
3. Konsumen akhir, yaitu setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadinya, keluarga atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.²⁹

Az. Nasution juga menjelaskan bahwa batasan mengenai pengertian *orang* dalam definisi tersebut terdiri atas orang alami atau orang yang diciptakan oleh

²⁷ Az. Nasution, S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, cet. 3, (Jakarta: Diadit Media, 2007), hal. 21

²⁸ *Ibid*

²⁹ *Ibid*, hlm 29

hukum (perusahaan dengan bentuk PT atau sejenis).³⁰ Sedangkan menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 2, konsumen diartikan sebagai “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”³¹

Terkait dengan pengertian konsumen menurut Undang - Undang Perlindungan Konsumen, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo mengemukakan pendapat bahwa pengertian konsumen dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen merupakan pengertian dalam arti sempit, karena hanya terbatas pada orang saja. Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, konsumen tidak hanya terbatas pada subjek hukum ‘orang’ saja, tapi masih ada subjek hukum lain yang dapat digolongkan sebagai konsumen, yaitu badan hukum.³² Selain itu, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo juga berpendapat bahwa pengertian konsumen dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai konsumen akhir, atau sebagai konsumen yang menggunakan barang untuk kepentingan pribadi, dan bukan untuk dijual lagi.³³ Dari pendapat Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo tersebut dapat dilihat bahwa apabila ada konsumen yang tergolong dalam konsumen antara, atau yang menggunakan barang dan jasa untuk diperjualbelikan kembali, maka konsumen jenis ini tidak dilindungi oleh Undang - Undang Perlindungan Konsumen.

2.1.2.2 Pelaku Usaha

Undang - Undang Perlindungan Konsumen, khususnya dalam Pasal 1 angka 3, memberikan definisi pelaku usaha, yaitu 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

³⁰ *Ibid.*

³¹ Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 2.

³² Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet. 6, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), hlm 5.

³³ *Ibid*, hlm 7

Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³⁴

Selanjutnya di dalam bagian penjelasan Pasal 1 angka 3 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa ruang lingkup pelaku usaha menurut Undang - Undang Perlindungan Konsumen meliputi perusahaan, korporasi, Badan Usaha Milik Negara, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain - lain. Az Nasution berpendapat bahwa, pelaku usaha (selaku penyedia barang dan/atau penyelenggara jasa), pada umumnya juga berlaku sebagai :

1. Investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana yang digunakan untuk membiayai berbagai keperluan dari para penyedia barang dan/atau jasa;
2. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat atau memproduksi barang dan/atau jasa;
3. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa kepada masyarakat, seperti misalnya pedagang retail, toko, supermarket, pedagang kaki lima, dan sebagainya.³⁵

Dari definisi pelaku usaha yang diberikan oleh Pasal 1 butir 3 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha tidak selalu harus berbentuk badan hukum, tapi dapat juga berbentuk orang perseorangan. Menurut definisi tersebut, Undang - Undang Perlindungan Konsumen berlaku, baik bagi pelaku usaha ekonomi kuat, maupun bagi pelaku usaha ekonomi lemah (usaha kecil dan menengah). Pelaku usaha menurut Undang - Undang Perlindungan Konsumen tidak terbatas pada pelaku usaha perseorangan yang berkewarganegaraan Indonesia, atau badan hukum Indonesia, tetapi juga mencakup pelaku usaha perseorangan yang bukan berkewarganegaraan Indonesia, atau pelaku usaha

³⁴ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 3

³⁵ Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hlm 18-19

badan hukum asing, sepanjang mereka melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.³⁶

2.1.2.3 Pemerintah

Sebagai pihak yang berkewajiban untuk menjalankan atau mengeksekusi sebuah peraturan, maka peran pemerintah sangat vital, tidak terkecuali dalam bidang hukum perlindungan konsumen. Dalam hukum perlindungan konsumen, pemerintah biasanya diwakili oleh badan, lembaga, serta instansi - instansi tertentu yang diberikan kewenangan oleh pimpinan tertinggi pemerintahan untuk mengatur, menjalankan, serta mengawasi perlindungan konsumen. Beberapa badan, lembaga, atau instansi tersebut antara lain :

1. Menteri Perdagangan. Pasal 1 angka 13 Undang - Undang Perlindungan Konsumen memberikan definisi bahwa, yang dimaksud dengan Menteri adalah, menteri yang lingkup, tugas, dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.³⁷
2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK adalah lembaga yang bertugas untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.³⁸
3. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BKPN). BPKN adalah lembaga yang bertugas untuk memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya untuk mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.³⁹
4. Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM). BPOM adalah lembaga pemerintah non-departemen yang bertugas sebagai regulator, sekaligus

³⁶ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2008), hlm 67

³⁷ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 13

³⁸ *Ibid*, Pasal 1 angka 11.

³⁹ *Ibid*, Pasal 33

melakukan standarisasi dan sertifikasi terhadap produk obat dan makanan yang akan dikonsumsi oleh konsumen.⁴⁰

5. Kepolisian Republik Indonesia (Polri). Polri adalah lembaga yang memiliki kewenangan penindakan. Salah satu kewenangan Polri yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen adalah kewenangan Polri untuk menindak pelanggaran Undang - Undang Perlindungan Konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha.

2.1.2.4 Lembaga Swadaya Masyarakat

Selain lembaga dan instansi tertentu yang mewakili pemerintah, ada juga lembaga yang dibentuk oleh masyarakat dengan harapan dapat berperan aktif untuk mewujudkan perlindungan konsumen. Pasal 1 angka 9 Undang - Undang Perlindungan Konsumen memberikan definisi bahwa yang dimaksud dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (disingkat LPKSM) adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.⁴¹ LPKSM ini dibentuk untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya perlindungan konsumen serta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat.

Namun demikian, ada hal yang kontradiktif dalam definisi LPKSM menurut Pasal 1 angka 9 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, dimana di satu sisi dikatakan bahwa LPKSM merupakan lembaga non pemerintah, tapi di sisi lain ada keharusan untuk mendaftarkan lembaga ini kepada pemerintah.⁴² Keberadaan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat banyak memberi harapan terhadap pelaksanaan tugas secara maksimal dalam mewujudkan pemberdayaan konsumen yang juga menjadi tujuan dari Undang - Undang Perlindungan Konsumen. Namun dengan adanya syarat pendaftaran dan

⁴⁰ <http://www.pom.go.id/> diakses pada Selasa 10 April 2012

⁴¹ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1 angka 9

⁴² Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 17.

pengakuan dari pemerintah, dan juga pengaturan melalui Peraturan Pemerintah akan berakibat pada tumpul atau tidak bergiginya LPKSM.⁴³

2.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Mengacu pada Undang - Undang Perlindungan Konsumen, pada Pasal 2, terdapat lima asas perlindungan konsumen, yaitu :

1. Asas Manfaat
2. Asas Keadilan
3. Asas Keseimbangan
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen
5. Asas Kepastian Hukum⁴⁴

Asas-asas tersebut tentu saja bukan hanya sekedar kata - kata belaka, tapi mempunyai maksud dibaliknyanya. Asas Manfaat mempunyai maksud bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar - besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Sedangkan Asas Keadilan mempunyai maksud bahwa partisipasi seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan konsumen serta pelaku usaha memperoleh kesempatan untuk mendapatkan haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Selanjutnya, Asas Keseimbangan, yang mempunyai maksud untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, baik secara materiil, maupun secara spiritual. Kemudian ada Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, yang berarti bahwa adanya jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Sedangkan yang terakhir, Asas Kepastian Hukum, yang mempunyai maksud agar baik pihak pelaku usaha maupun pihak konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara berkewajiban untuk menjamin terlaksananya kepastian hukum.⁴⁵

⁴³ *Ibid*, hlm 17-18.

⁴⁴ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 2.

⁴⁵ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 25-26.

Selain asas- asas perlindungan konsumen yang telah dijelaskan diatas, Pasal 3 Undang - Undang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan mengenai tujuan dari perlindungan konsumen, yaitu :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif dari 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 bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁴⁶

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, tujuan perlindungan konsumen, sebagaimana yang telah ditulis sebelumnya, merupakan suatu sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen. Sementara itu, Achmad Ali menyatakan bahwa tiap undang - undang memiliki tujuan khusus masing - masing. Hal tersebut nampak dari pengaturan Pasal 3 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, yang mengatur mengenai tujuan khusus perlindungan konsumen yang membedakannya dari tujuan umum yang diatur dalam Pasal 2 Undang - Undang Perlindungan Konsumen.⁴⁷

⁴⁶ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 3.

⁴⁷ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 34

2.3 Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam transaksi antara pelaku usaha dan konsumen, pihak konsumen seringkali merupakan pihak yang berada dalam posisi lemah atau tidak menguntungkan. Dengan posisinya yang lemah dan tidak menguntungkan ini, hak - hak konsumen seringkali tidak terpenuhi. Oleh karena itu, pembuat undang - undang merasa perlu untuk mengatur mengenai hak, dan juga kewajiban konsumen, di dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen. Tujuannya tidak lain adalah untuk menjamin sekaligus memberikan kepastian hukum demi terpenuhinya hak - hak konsumen. Selain mengatur mengenai hak, dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen juga diatur mengenai kewajiban konsumen. Hal ini merupakan suatu bentuk penyeimbangan dalam bidang perlindungan konsumen. Dengan diaturnya hak - hak konsumen, bukan berarti konsumen dapat melupakan kewajibannya, yang pada akhirnya apabila kewajiban tersebut tidak dipenuhi, maka akan merugikan pihak pelaku usaha.

2.3.1 Hak - hak Konsumen

Dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen, hak - hak konsumen diatur dalam Pasal 4. Hak - hak konsumen menurut Pasal 4 Undang - Undang Perlindungan Konsumen adalah :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak - hak yang diatur dalam ketentuan perundang - undangan lainnya.⁴⁸

Jika melihat ketentuan Pasal 4 angka 9 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, maka dapat dikatakan bahwa sesungguhnya hak - hak konsumen yang diatur dan diakui oleh Undang - Undang Perlindungan Konsumen, bukan hanya merupakan hak - hak yang disebutkan dalam Pasal 4 Undang - Undang Perlindungan Konsumen tersebut saja. Lebih lanjut Pasal 64 Undang - Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa segala ketentuan peraturan perundang - undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang - undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang - undang ini.⁴⁹ Ketentuan Pasal 64 Undang - Undang Perlindungan Konsumen ini dapat diartikan bahwa Undang - Undang Perlindungan Konsumen tidak mengatur hak - hak konsumen secara limitatif hanya dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen saja, melainkan juga mengakui terdapat hak - hak konsumen yang diatur dalam peraturan perundang - undangan lainnya. Hal ini sangat menguntungkan konsumen tentu saja, mengingat hak - hak konsumen tidak hanya terbatas pada hak - hak yang terdapat dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen saja.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa hak - hak konsumen yang diatur dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen memiliki cakupan yang lebih luas daripada hak - hak dasar konsumen yang pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat, John F Kennedy di hadapan kongres

⁴⁸ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 4.

⁴⁹ *Ibid*, Pasal 64

Amerika pada tanggal 15 Maret 1962. Hak - hak dasar konsumen yang dikemukakan oleh John F Kennedy tersebut antara lain :

1. Hak untuk memperoleh keamanan (*The right to be secured*)
2. Hak untuk memperoleh informasi (*The right to be informed*)
3. Hak untuk memilih (*The right to choose*)
4. Hak untuk didengarkan (*The right to be heard*)⁵⁰

Keempat hak dasar konsumen menurut John F Kennedy tersebut dimasukkan sebagai bagian dari Deklarasi Hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, yang terdapat pada Pasal 3, Pasal 8, Pasal 19, Pasal 21, dan Pasal 26. Selanjutnya keempat hak dasar tersebut ditambahkan juga oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization of Consumers Union*), yaitu :

1. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
2. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
3. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
4. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.⁵¹

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

1. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*)
2. Hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*)
3. Hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*)
4. Hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*)
5. Hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*)⁵²

⁵⁰ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 38-39.

⁵¹ *Ibid*, hlm 39

Mengenai hak - hak konsumen pada Undang - Undang Perlindungan Konsumen, hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman, dan memberikan keselamatan. Oleh karena itu, setiap produk, baik dari segi komposisi bahannya dan dari segi desain dan konstruksi, maupun dari segi kualitasnya harus diarahkan untuk meningkatkan rasa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Hal ini dimaksudkan agar konsumen terhindar dari kerugian, baik secara fisik maupun psikis apabila mengkonsumsi suatu produk.⁵³

Sementara itu, hak atas informasi dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan.⁵⁴ Selanjutnya hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Hal ini berarti konsumen memiliki hak untuk memutuskan apakah suatu produk akan dibeli atau tidak, serta memilih kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.⁵⁵

Selanjutnya, hak untuk didengar, yaitu hak yang dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk tertentu, atau berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau berupa pertanyaan atau pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini dapat digunakan secara perorangan, maupun secara kolektif, atau juga dapat disampaikan secara langsung ataupun diwakili lembaga tertentu.⁵⁶

⁵² Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, dalam *Simposium Aspek - Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen* oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, Jakarta tanggal 16 - 18 Oktober 1980, (penerbit binacipta, 1986), hlm 61.

⁵³ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 41

⁵⁴ *Ibid*

⁵⁵ *Ibid*, hlm 42.

⁵⁶ *Ibid*, hlm 43

Kemudian, ada juga hak untuk memperoleh ganti kerugian, yang dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah rusak akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Kerugian disini dapat berupa materi, maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen, baik itu fisik maupun psikis. Sementara itu, hak untuk memperoleh pendidikan konsumen, dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan yang diperlukan agar terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk.⁵⁷

2.3.2 Kewajiban - kewajiban Konsumen

Undang - Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur mengenai hak - hak konsumen, tapi juga sekaligus mengatur mengenai kewajiban - kewajiban konsumen. Pengaturan mengenai kewajiban konsumen dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen terdapat dalam Pasal 5 Undang - Undang Perlindungan Konsumen. Kewajiban konsumen tersebut antara lain adalah :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁵⁸

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, pentingnya kewajiban dari konsumen untuk membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian ini karena seringkali pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan.⁵⁹ Dengan adanya pengaturan ini, maka pelaku usaha tidak bertanggung jawab apabila konsumen mengalami kerugian akibat kelalaian

⁵⁷ *Ibid*, hlm 44.

⁵⁸ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 5.

⁵⁹ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 48

membaca petunjuk informasi dan prosedur pemakaian yang telah tertera pada label.⁶⁰

Sementara itu, kewajiban konsumen untuk beritikad baik ini ditujukan pada suatu transaksi yang didasarkan pada perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha. Hal ini disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen dimulai pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha.⁶¹ Sementara itu, kewajiban konsumen untuk membayar dengan nilai tukar yang disepakati adalah hal yang sudah biasa dan memang semestinya demikian.⁶²

Selanjutnya adalah kewajiban konsumen untuk mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut merupakan suatu hal yang sangat tepat. Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, hal ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut.⁶³

Dari penjelasan mengenai kewajiban konsumen tersebut, maka sudah jelas bahwa melalui Undang - Undang Perlindungan Konsumen, diharapkan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha akan dapat ditekan sekecil mungkin asal konsumen betul - betul sadar dengan kewajibannya sebagai konsumen, yaitu :

- a. Tetap kritis dan waspada terhadap iklan dan promosi serta jangan mudah terbujuk;
- b. Teliti sebelum membeli;
- c. Membiasakan diri untuk berbelanja sesuai rencana;
- d. Memilih barang yang bermutu dan berstandar yang memenuhi aspek keamanan, keselamatan, dan kesehatan;

⁶⁰ *Ibid*

⁶¹ *Ibid*, hlm 49

⁶² *Ibid*

⁶³ *Ibid*, hlm 50

- e. Membeli sesuai dengan 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.⁶⁴

2.4 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Undang - Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen saja, tetapi juga mengatur mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha. Hal tersebut dapat dipahami, mengingat hubungan antara pelaku usaha dan konsumen bersifat *simbiosis mutualisme*, artinya keduanya saling menguntungkan dan saling membutuhkan, sehingga sudah seharusnya kedudukan pelaku usaha dan konsumen berada pada posisi yang seimbang. Namun pada kenyataannya, seringkali kedudukan konsumen justru berada lebih rendah dari pelaku usaha.

2.4.1 Hak - hak Pelaku Usaha

Menurut Pasal 6 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, hak - hak dari pelaku usaha antara lain :

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

⁶⁴ Budiyo, "Kepada Siapa Konsumen Mengadu," *Koran Tempo* (16 Agustus 2004)

4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak - hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang - undangan lainnya.⁶⁵

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, pengaturan hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati dengan harga yang lebih murah. Dengan demikian sesungguhnya yang penting dalam hal ini adalah harga yang wajar.⁶⁶

Selanjutnya mengenai hak pelaku usaha yang ada pada poin 2, poin 3, dan poin 4, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa hak - hak tersebut merupakan hak - hak yang lebih berhubungan dengan pihak pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, atau dengan pengadilan dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen. Melalui hak - hak tersebut, diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan kepentingan konsumen dapat dihindari.⁶⁷

Selanjutnya, berkaitan dengan hak pelaku usaha seperti yang tertera pada poin ke lima, yaitu hak - hak yang diatur dalam peraturan perundang - undangan lainnya, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa Undang - Undang Perlindungan Konsumen juga mengakui adanya hak - hak pelaku usaha yang juga diatur dalam peraturan perundang - undangan lain di luar Undang - Undang

⁶⁵ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 6

⁶⁶ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 50

⁶⁷ *Ibid*, hlm 51

Perlindungan Konsumen, tentunya selama tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen.⁶⁸

2.4.2 Kewajiban - kewajiban Pelaku Usaha

Menurut Pasal 7 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, kewajiban - kewajiban dari pelaku usaha, antara lain :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁶⁹

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen, itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat

⁶⁸ *Ibid.*

⁶⁹ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 7

diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan dirancang atau diproduksi sampai pada tahap purna penjualan. Sebaliknya, konsumen hanya diwajibkan untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.⁷⁰ Hal ini disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen sejak barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan tersebut dirancang atau diproduksi. Sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen dimulai pada saat melakukan transaksi.⁷¹

Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, adalah merupakan hak dari konsumen. Selanjutnya, ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk yang sangat merugikan konsumen.⁷² Penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk merupakan hal yang penting, sehingga konsumen tidak memiliki gambaran yang salah mengenai suatu produk tertentu.

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

Lebih lanjut lagi, sehubungan dengan pengaturan kewajiban bagi pelaku usaha ini, Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani berpendapat bahwa kewajiban -

⁷⁰ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 54

⁷¹ *Ibid*

⁷² *Ibid*, hlm 54-55

kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang ditujukan untuk menciptakan budaya tanggung jawab pada diri pelaku usaha.⁷³

2.5 Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

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

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

⁷³ Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm 34

- i. Tidak memasang label, atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat / isi bersih atau *netto*, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
- j. Tidak mencantumkan informasi atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang - undangan yang berlaku.⁷⁴

Selanjutnya pada Pasal 8 ayat (2) Undang - Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha juga dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, atau bekas pakai, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.⁷⁵ Pada Pasal 8 ayat (3) juga diatur bahwa pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat, atau bekas pakai, dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.⁷⁶ Sedangkan pada ayat (4), diatur konsekuensi atas pelanggaran Pasal 8 ayat (1), ayat (2), dan ayat (3), yaitu barang dan/atau jasa yang melanggar ketentuan Pasal 8 ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) wajib ditarik dari peredaran.⁷⁷

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani membagi larangan yang terdapat dalam Pasal 8 Undang - Undang Perlindungan Konsumen ke dalam dua bagian besar, yaitu :

1. Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen;

⁷⁴ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 8 ayat (1)

⁷⁵ *Ibid*, Pasal 8 ayat (2)

⁷⁶ *Ibid*, Pasal 8 ayat (3)

⁷⁷ *Ibid*, Pasal 8 ayat (4)

2. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat yang menyesatkan konsumen⁷⁸

Sedangkan Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa ketentuan Pasal 8 Undang - Undang Perlindungan Konsumen ini mempunyai pengecualian, yaitu pada barang yang berupa sediaan farmasi, wajib mendapat perlakuan khusus karena apabila barang jenis ini rusak, cacat, atau tercemar, maka dilarang untuk diperdagangkan, walaupun disertai dengan informasi yang tepat dan benar. Sedangkan pada barang non-farmasi tetap dapat diperdagangkan asalkan disertai dengan informasi yang lengkap dan benar atas barang tersebut.⁷⁹

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

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

⁷⁸ Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, hlm 39

⁷⁹ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 66

- i. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
- j. Menggunakan kata - kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung resiko, atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
- k. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.⁸⁰

Kemudian pada Pasal 9 ayat (2) Undang - Undang Perlindungan Konsumen, diatur bahwa barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada Pasal 9 ayat (1) Undang - Undang Perlindungan Konsumen dilarang untuk diperdagangkan.⁸¹ Sedangkan pada Pasal 9 ayat (3) Undang - Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 9 ayat (1) Undang - Undang Perlindungan Konsumen dilarang untuk melanjutkan kegiatan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.⁸²

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, substansi Pasal 9 Undang - Undang Perlindungan Konsumen pada intinya merupakan bentuk larangan yang tertuju pada perilaku pelaku usaha, yang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan/atau seolah - olah barang tersebut telah memenuhi standar mutu tertentu, memiliki potongan harga; dalam keadaan baik dan/atau baru; telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor; tidak mengandung cacat tersembunyi; merupakan kelengkapan dari barang tertentu; atau seolah - olah berasal dari daerah tertentu.⁸³ Demikian pula kegiatan menawarkan, mempromosikan, mengiklankan barang dan/atau jasa yang secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;

⁸⁰ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 9 ayat (1)

⁸¹ *Ibid*, Pasal 9 ayat (2)

⁸² *Ibid*, Pasal 9 ayat (3)

⁸³ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 90.

menggunakan kata - kata berlebihan; menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.⁸⁴

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa, larangan terhadap pelaku usaha seperti yang diatur dalam Pasal 9 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, berakibat bahwa pelanggaran atas larangan tersebut dikualifikasi sebagai perbuatan melanggar hukum.⁸⁵ Tujuan dari adanya pengaturan ini adalah untuk mengusahakan terciptanya tertib perdagangan dalam rangka mewujudkan iklim usaha yang sehat yang merupakan bagian dari usaha perlindungan konsumen.⁸⁶

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

1. Harga dan tarif suatu barang dan/atau jasa;
2. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
3. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atau suatu barang dan/atau jasa;
4. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
5. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.⁸⁷

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, pengaturan Pasal 10 Undang - Undang Perlindungan Konsumen ini bertujuan untuk mengupayakan adanya perdagangan yang tertib dan iklim usaha yang sehat guna memastikan bahwa produk yang diperjualbelikan dalam masyarakat dilakukan secara sah dan tidak melawan hukum.⁸⁸

⁸⁴ *Ibid*

⁸⁵ *Ibid*, hlm 91

⁸⁶ *Ibid*

⁸⁷ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 10

⁸⁸ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 92

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

- a. Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah - olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b. Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah - olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. Tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
- d. Tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
- e. Tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. Menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.⁸⁹

Terhadap Pasal 11 ini, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa larangan pada Pasal 11 Undang - Undang Perlindungan Konsumen ini masih menyangkut persoalan representasi yang tidak benar yang dilakukan oleh pelaku usaha. Pasal ini juga merupakan larangan yang ditujukan pada cara - cara penjualan yang salah yang dilakukan oleh pelaku usaha. Padahal sudah jelas bahwa cara - cara penjualan barang dan/atau jasa sebagaimana tercantum pada huruf a sampai f Pasal 11 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, merupakan perbuatan yang mengelabui atau menyesatkan konsumen.⁹⁰ Oleh karena itu, pelanggaran atas Pasal 11 Undang - Undang Perlindungan Konsumen ini tidak hanya dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum, tetapi juga dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi. Tuntutan wanprestasi ini dapat diajukan

⁸⁹ Indonesia, Undang - Undang Perlindungan Konsumen, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 11

⁹⁰ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 93-94

sepanjang ada bukti - bukti yang mendukung, seperti misalnya janji - janji pada iklan, atau promosi yang dilakukan oleh pelaku usaha.⁹¹

Kemudian, Pasal 12 Undang - Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.⁹²

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Pasal 12 Undang - Undang Perlindungan Konsumen juga masih menyangkut larangan yang tertuju pada perilaku pelaku usaha, seperti pada pasal - pasal sebelumnya. Hanya saja larangan pada Pasal 12 Undang - Undang Perlindungan Konsumen ini dimaksudkan untuk menghindari kekacauan tertib perdagangan, dan iklim usaha yang tidak sehat, disamping melindungi konsumen dari kegiatan yang menyesatkan.⁹³

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo juga berpendapat bahwa pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 12 Undang - Undang Perlindungan Konsumen selain dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum, juga dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi. Gugatan wanprestasi hanya dapat dilakukan oleh pihak yang memiliki hubungan kontraktual. Dalam pembuktian mengenai hubungan kontraktual ini, tidak harus ada perjanjian jual beli, tapi dapat dilakukan juga dengan bukti promosi atau iklan yang menjanjikan tarif khusus sebagaimana diatur pada Pasal 12 Undang - Undang Perlindungan Konsumen. Apabila ada bukti - bukti tersebut, maka pihak konsumen sudah dapat menuntut ganti rugi karena wanprestasi.⁹⁴

Sedangkan Pasal 13 ayat (1) Undang - Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian

⁹¹ *Ibid*, hlm 95

⁹² Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 12

⁹³ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 95

⁹⁴ *Ibid*

hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma - cuma dengan maksud tidak memberikannya, atau memberikan tidak sebagaimana dijanjikannya.⁹⁵ Kemudian, Pasal 13 ayat (2) mengatur bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.⁹⁶

Atas ketentuan dalam Pasal 13 Undang - Undang Perlindungan Konsumen tersebut, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa pemberian hadiah sesungguhnya tidak lebih dari pemberian manfaat - manfaat tambahan, yang dapat saja mengelabui konsumen dan menjadi distorsi dalam persaingan usaha. Bagi kepentingan perlindungan konsumen, pemberian hadiah telah memperhitungkan harga barang dan/atau jasa yang ditawarkan, yang apabila produk tersebut dijual tanpa hadiah, akan didapatkan dengan harga yang lebih murah.⁹⁷ Dengan adanya pemberian hadiah tersebut, secara tidak sadar konsumen “dipaksa” untuk membeli produk yang ditawarkan melalui cara pemberian hadiah. Paksaan secara tidak langsung ini dikarenakan konsumen dapat saja hanya tertarik pada hadiahnya daripada produk inti yang ditawarkan. Jadi dalam cara penjualan seperti ini, dapat saja terkandung unsur yang sengaja mengelabui atau menyesatkan konsumen yang mungkin tidak disadari oleh konsumen.⁹⁸

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

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

⁹⁵ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, Pasal 13 ayat (1)

⁹⁶ *Ibid*, Pasal 13 ayat (2)

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

⁹⁸ *Ibid*, hlm 97.

d. Mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.⁹⁹

Terkait Pasal 14 Undang - Undang Perlindungan Konsumen ini, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa ketentuan Pasal 14 Undang - Undang Perlindungan Konsumen tersebut berisikan ketentuan yang mengatur mengenai cara pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dengan cara memberikan hadiah melalui undian. Tujuan dari pengaturan ini adalah untuk menertibkan perdagangan dalam rangka menciptakan iklim usaha yang sehat. Sementara itu maksud lainnya adalah agar pelaku usaha tidak melakukan cara - cara penjualan yang mengelabui dan menyesatkan konsumen.

Bentuk dari pelanggaran Pasal 14 Undang - Undang Perlindungan Konsumen yang mengelabui dan menyesatkan konsumen misalnya adalah praktek undian yang tidak dilakukan dengan cara transparan, atau jadwal penarikan undian yang ditunda atau penggantian hadiah dengan barang lain yang nilainya tidak setara. Mengumumkan undian dengan cara yang tidak transparan, misalnya dengan mengumumkan undian tidak melalui media massa.¹⁰⁰

Selanjutnya pada Pasal 15 Undang - Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.¹⁰¹ Terkait dengan aturan Pasal 15 ini, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa larangan yang diatur pada Pasal tersebut tertuju pada cara - cara penjualan oleh pelaku usaha, dalam hal ini cara penjualan yang dimaksud adalah dengan menggunakan paksaan yang akan membuat konsumen berada pada posisi yang lebih lemah.¹⁰²

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

⁹⁹ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 14

¹⁰⁰ *Ibid*

¹⁰¹ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1995, Pasal 15.

¹⁰² Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 99

1. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
2. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.¹⁰³

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Pasal 16 Undang - Undang Perlindungan Konsumen ini tertuju pada perilaku pelaku usaha yang seringkali tidak menepati pesanan dan/atau tidak menepati kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan. Larangan ini menjadikan perbuatan tidak menepati pesanan dan/atau tidak menepati kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan apa yang sebelumnya telah dijanjikan, tidak hanya dapat dituntut berdasarkan wanprestasi, tapi lebih dari itu, dapat dituntut atas perbuatan melawan hukum.¹⁰⁴

Selanjutnya, Pasal 17 Undang - Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang :

- a. Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan, dan harga barang dan/atau tarif jasa, serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
- b. Mengelabui jaminan atau garansi terhadap barang dan/atau jasa;
- c. Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
- d. Tidak memuat informasi mengenai resiko pemakaian barang dan/atau jasa;
- e. Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
- f. Melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang - undangan mengenai periklanan.¹⁰⁵

¹⁰³ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 16

¹⁰⁴ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 101

¹⁰⁵ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 17 ayat (1)

Selanjutnya pada ayat (2) Pasal 17 Undang - Undang Perlindungan Konsumen tersebut diatur bahwa pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).¹⁰⁶

Ari Purwadi memberikan penjelasan bahwa yang dimaksud dengan mengelabui konsumen melalui iklan dapat terjadi dalam beberapa bentuk, seperti misalnya pernyataan yang salah, pernyataan yang menyesatkan, dan iklan yang berlebihan.¹⁰⁷

Kemudian terkait dengan aturan pada Pasal 17 ayat (1) dan ayat (2) Undang - Undang Perlindungan Konsumen, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa pengaturan pada Pasal ini secara khusus ditujukan pada perilaku pelaku usaha periklanan, yang mengelabui konsumen melalui iklan yang diproduksinya.¹⁰⁸

2.6 Prinsip - Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan tanggung jawab adalah: “(1) keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa - apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dsb); (2) Huk fungsi menerima pembebanan, sebagai akibat sikap pihak sendiri atau pihak lain.”¹⁰⁹ Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab merupakan satu bagian yang tak terpisahkan dalam setiap interaksi kita antar manusia setiap hari. Demikian pula dalam bidang perlindungan konsumen, tanggung jawab merupakan suatu hal yang sangat penting. Diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak - pihak terkait manakala terjadi kasus pelanggaran yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

¹⁰⁶ *Ibid*, Pasal 17 ayat (2)

¹⁰⁷ Ari Purwadi, “Perlindungan Hukum Konsumen dari Sudut Periklanan,” *Majalah Hukum Trisakti No 21* (Januari 1996), hlm 8.

¹⁰⁸ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 102

¹⁰⁹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, edisi keempat, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011).

2.6.1 Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan merupakan prinsip yang berlaku umum baik di dalam hukum pidana, maupun di dalam hukum perdata. Menurut prinsip ini, seseorang baru dapat dimintai pertanggung jawaban secara hukum apabila terbukti ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Prinsip ini juga diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata yang dikenal juga sebagai Pasal tentang perbuatan melawan hukum. Ada 4 unsur yang harus dipenuhi agar suatu tindakan dapat dikategorikan perbuatan melawan hukum, yaitu :

1. Adanya perbuatan;
2. Adanya unsur kesalahan;
3. Adanya kerugian yang diderita;
4. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.¹¹⁰

2.6.2 Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini merupakan prinsip yang mana tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai si tergugat itu sendiri dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Jadi, menurut prinsip ini, beban pembuktian ada pada si tergugat. Tergugat harus menghadirkan bukti - bukti bahwa ia tidak bersalah. Asas ini lazim pula disebut sebagai pembuktian terbalik. Namun di sisi lainnya, pihak konsumen tidak dapat mengajukan gugatan sekehendak hatinya, sebab jika konsumen gagal dalam membuktikan kesalahan pelaku usaha, maka konsumen dapat digugat balik oleh pelaku usaha. Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menganut teori ini, hal ini didasarkan pada Pasal 19 ayat (5) yang menyatakan bahwa pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawab kerusakan jika dapat dibuktikan bahwa kesalahan itu merupakan tanggung jawab dari konsumen,¹¹¹ juga Pasal 22 Undang - Undang Perlindungan Konsumen (untuk

¹¹⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Penerbit Grasindo, 2000), hlm 59.

¹¹¹ N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, hlm 155

kasus pidana), dan Pasal 28 Undang - Undang Perlindungan Konsumen (untuk kasus perdata).¹¹²

2.6.3 Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab dan hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan yang demikian biasanya menurut akal sehat dapat dibenarkan.¹¹³

2.6.4 Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

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

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

1. Konsumen tidak dalam posisi yang menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks;
2. Diasumsikan produsen atau pelaku usaha dapat lebih mengantisipasi jika sewaktu - waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi;
3. Prinsip ini dapat memaksa produsen atau pelaku usaha untuk lebih berhati - hati¹¹⁴

¹¹² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, hlm 60-61.

¹¹³ *Ibid*, hlm 61

¹¹⁴ N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, hlm 157-158

Dari Pasal - Pasal yang mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen, dapat disimpulkan bahwa Undang - Undang Perlindungan Konsumen menganut pengembangan dari prinsip tanggung jawab mutlak ini, walaupun ada pembatasan dari Pasal 19 ayat (5) yang menganut prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab yang menyatakan bahwa pelaku usaha dapat dibebaskan dari tanggung jawabnya apabila dapat membuktikan bahwa kerugian yang diderita konsumen tersebut bukan merupakan tanggung jawabnya.¹¹⁵

2.6.5 Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan sangat digemari oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen, klausula baku ini tidak boleh lagi ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha, khususnya diatur dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a dan g Undang - Undang Perlindungan Konsumen. Jika ada pembatasan, maka harus berdasarkan pada peraturan perundang - undangan yang jelas.¹¹⁶

2.7 Tahap - Tahap Transaksi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan transaksi adalah: “(1) Persetujuan jual beli antara dua pihak; (2) Pelunasan (pemberesan) pembayaran.”¹¹⁷ Dalam konteks Perlindungan Konsumen, transaksi adalah tahap dimana terjadi proses kepemilikan barang dari penyedia barang kepada konsumen. Secara garis besar, transaksi dapat dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu :

2.7.1 Tahap Pra Transaksi

Tahap Pra Transaksi adalah tahap sebelum peralihan kepemilikan barang atau pemanfaatan jasa. Dalam tahap pra transaksi ini yang sangat memegang

¹¹⁵ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, Undang - Undang No 8 Tahun 1999, Pasal 27.

¹¹⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2000) hlm 65

¹¹⁷ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, edisi keempat

peranan penting adalah ketersediaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Terdapat dua sifat informasi, yaitu informasi wajib dan informasi sukarela. Informasi wajib adalah informasi yang berdasarkan undang - undang, seperti misalnya label, tanda, etika, dan iklan. Sedangkan informasi sukarela adalah informasi yang disediakan pihak tertentu secara sukarela melalui brosur, pamflet, pameran, dan lain sebagainya.¹¹⁸

2.7.2 Tahap Transaksi

Tahap transaksi adalah tahap peralihan pemilikan barang atau pemanfaatan jasa. Pada tahap ini telah terjadi peralihan suatu barang dan/atau jasa antara pelaku usaha dan konsumen. Pada tahap ini telah ada hubungan perikatan antara konsumen dan pelaku usaha akan objek yang akan diperjualbelikan.

Pada tahap transaksi ini, baik konsumen maupun pelaku usaha terikat pada hal - hal yang disepakati dalam jual beli. Pihak konsumen terikat dengan persyaratan untuk membayar sesuai dengan harga yang disepakati. Sedangkan pihak pelaku usaha terikat pada bagaimana cara penyerahan barang dilakukan, dan sebagainya.

2.7.3 Tahap Pasca Transaksi

Tahap pasca transaksi disebut juga tahap purna jual. Pada tahap ini transaksi telah selesai dilakukan. Pada umumnya pada tahap ini konsumen telah memiliki barang dan/atau jasa yang ia terima dari pelaku usaha.

Pada tahap pasca transaksi ini biasanya sering kali terjadi permasalahan. Permasalahan yang paling sering timbul pada tahap pasca transaksi ini adalah mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati sebelumnya. Pelaku usaha sendiri seringkali menggunakan klausula baku sebagai pintu keluar (*escape way*) untuk menghindari dari tanggung jawabnya.

Menurut Pasal 19 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pelaku usaha antara lain :

¹¹⁸ Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, hlm 38.

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang - undangan yang berlaku;
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
5. Ketentuan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.¹¹⁹

2.8 Penyelesaian Sengketa Konsumen

Menurut Az Nasution, sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu. Penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui dua cara, yaitu melalui penyelesaian di pengadilan atau melalui penyelesaian di luar pengadilan.

2.8.1 Penyelesaian Sengketa Konsumen di Pengadilan

Pasal 45 ayat (1) dan Pasal 48 Undang - Undang Perlindungan Konsumen mengakui adanya proses penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan yang mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Dengan demikian, proses penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan negeri

¹¹⁹ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 19

dapat dilakukan seperti halnya mengajukan gugatan sengketa perdata biasa, dengan mengajukan tuntutan ganti kerugian, baik berdasarkan perbuatan melawan hukum ataupun wanprestasi. Gugatan perdata ini diajukan melalui pengadilan negeri di tempat kedudukan konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 23 Undang - Undang Perlindungan Konsumen.¹²⁰

Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan melalui pengadilan, gugatannya dapat dilakukan oleh individu, kelompok (*class action*), lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, maupun pemerintah.

2.8.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan di luar pengadilan dapat dilakukan secara damai, atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Yang dimaksud dengan penyelesaian sengketa secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak, baik dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga, untuk mencapai suatu kesepakatan yang menguntungkan dan tanpa ada yang merasa dirugikan dengan adanya kesepakatan tersebut. Biasanya proses perundingan perdamaian dapat dibantu oleh pihak ketiga lainnya yang dapat berfungsi sebagai mediator, misalnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Dengan cara penyelesaian secara damai ini maka diharapkan adanya suatu penyelesaian sengketa secara mudah, murah, dan cepat. Dasar hukum dari penyelesaian sengketa secara damai diatur dalam buku III, bab 18, Pasal 1851 - 1854 KUHPerdara mengenai perdamaian atau *dading*, dan Pasal 45 ayat (2) jo Pasal 47 Undang - Undang Perlindungan Konsumen.¹²¹

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang berwenang untuk memeriksa dan memutus sengketa konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk oleh pemerintah di Daerah Tingkat II dengan komposisi anggota yang terdiri dari satu orang ketua merangkap anggota, satu orang wakil ketua merangkap anggota, serta sembilan hingga lima belas orang anggota. Anggota BPSK sendiri berasal dari unsur pemerintah, konsumen,

¹²⁰ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hlm 127

¹²¹ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, hlm 233-234

dan pelaku usaha, yang masing - masing diwakili oleh sedikitnya tiga orang, dan sebanyak - banyaknya lima orang yang ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan.

2.9 Sanksi - Sanksi dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen

Ketentuan mengenai sanksi dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen diatur dalam bab XIII, dimana dalam bab tersebut dibedakan antara sanksi administratif yang diatur dalam Pasal 60 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, dan sanksi pidana yang diatur dalam Pasal 61 hingga Pasal 63 Undang - Undang Perlindungan Konsumen.

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

Pasal 61 Undang - Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.¹²³ Selanjutnya, berdasarkan Pasal 62 ayat (1), terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, Pasal 17 ayat (2), dan Pasal 18 Undang - Undang Perlindungan Konsumen yang pada intinya mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan klausula baku, dipidana dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana denda paling banyak dua miliar rupiah.¹²⁴ Sedangkan terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f, yang pada pokoknya mengatur

¹²² *Ibid*, Pasal 60 ayat (2)

¹²³ *Ibid*, Pasal 61

¹²⁴ *Ibid*, Pasal 62 ayat (1)

mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, berdasarkan Pasal 62 ayat (2) Undang - Undang Perlindungan Konsumen, dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun atau pidana denda paling banyak lima ratus juta rupiah.¹²⁵ Selanjutnya Pasal 62 ayat (3) Undang - Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.¹²⁶

Kemudian, berdasarkan Pasal 63 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, terhadap sanksi pidana sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 62 di atas, dapat dijatuhkan pidana tambahan berupa :

1. Perampasan barang tertentu;
2. Pengumuman keputusan hakim;
3. Pembayaran ganti rugi;
4. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
5. Kewajiban penarikan barang dari peredaran;
6. Pencabutan izin usaha.¹²⁷

¹²⁵ *Ibid*, Pasal 62 ayat (2)

¹²⁶ *Ibid*, Pasal 62 ayat (3)

¹²⁷ *Ibid*, Pasal 63

BAB 3

TINJAUAN UMUM MENGENAI KLAUSULA BAKU DALAM *SAFE DEPOSIT BOX*

3.1 Definisi Klausula Baku

Menurut Undang - Undang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat - syarat yang telah ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.¹²⁸

Istilah klausula baku berasal dari bahasa Belanda, yaitu *standaard contract* atau *standaard voorwaarden*. Di Jerman, istilah ini dikenal dengan nama *Algemeine Geschäfts Bedingen*. Dalam Bahasa Indonesia, istilah ini dikenal dengan nama Perjanjian Baku. Kata baku dapat diterjemahkan sebagai patokan, ukuran, acuan.¹²⁹ Jika bahasa hukum dibakukan berarti bahasa hukum itu ditentukan ukurannya, patokannya, standarnya, sehingga memiliki arti tetap yang dapat menjadi pegangan umum.¹³⁰

Klausula baku merupakan suatu klausula yang telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh pelaku usaha, yang isinya telah ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha, sehingga isinya tentu saja menguntungkan pelaku usaha sebagai pihak yang lebih kuat kedudukannya. Sedangkan konsumen, sebagai pihak dengan kedudukan yang lebih lemah, hanya dihadapkan pada dua pilihan, yaitu :

1. Apabila konsumen membutuhkan produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan, maka setujuilah perjanjian dengan syarat - syarat baku yang telah ditentukan oleh pelaku usaha (*Take It*)

¹²⁸ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 1 butir ke 10.

¹²⁹ Kata 'Baku' dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai "Tolak ukur yang berlaku untuk kuantitas atau kualitas yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan; Standar". Tim Penyusun Kamus Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, ed 2, cet 9, (Jakarta: Balai Pustaka, 1997), hlm 82.

¹³⁰ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, hlm 46

2. Apabila konsumen tidak menyetujui syarat - syarat baku yang ditawarkan oleh pelaku usaha tersebut, maka jangan membuat perjanjian dengan pelaku usaha yang bersangkutan (*Leave It*)¹³¹

Beberapa ahli hukum memberikan pengertian mengenai apa yang dimaksud dengan klausula baku, yaitu :

1. Hondius, memberikan pengertian klausula baku sebagai sebuah konsep perjanjian tertulis yang disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan ke dalam sejumlah tak terbatas perjanjian yang sifatnya tertentu.¹³²
2. Sutan Remy Sjahdeini memberikan pengertian klausula baku sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausul - klausulnya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.¹³³
3. Abdulkadir Muhammad memberikan pengertian perjanjian baku sebagai perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pelaku usaha. Yang dibakukan dalam perjanjian baku ialah meliputi model, rumusan, dan ukuran.¹³⁴
4. Munir Fuadi memberikan pengertian perjanjian / kontrak baku sebagai suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan seringkali kontrak tersebut sudah tercetak dalam bentuk formulir - formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditanda tangani, umumnya para pihak hanya mengisi data - data informatif tertentu dengan sedikit atau tanpa

¹³¹ Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hlm 96-97

¹³² Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, hlm 58.

¹³³ David M.L Tobing, *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen*, (Timpani Agung, 2007), hlm 35

¹³⁴ *Ibid*

perubahan dalam klausul - klausulnya, dimana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk melakukan negosiasi atau mengubah klausul - klausul yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah.¹³⁵

5. Pitlo memberikan pengertian perjanjian baku sebagai perjanjian paksa.¹³⁶

3.2 Latar Belakang Lahirnya Perjanjian Baku

Menurut Mariam Darus Badruzaman, perjanjian baku sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir yang bermacam - macam bentuknya.¹³⁷ Perjanjian baku merupakan suatu perjanjian yang tumbuh sebagai perjanjian tertulis dalam bentuk formulir. Perbuatan hukum sejenis yang selalu terjadi secara berulang - ulang dan teratur yang melibatkan banyak orang, menimbulkan kebutuhan untuk mempersiapkan isi perjanjian tersebut terlebih dahulu lalu kemudian dibakukan, dan seterusnya dicetak dalam jumlah banyak, sehingga setiap saat mudah disediakan jika masyarakat membutuhkan.¹³⁸ Dari fakta tersebut dapat dikatakan bahwa perjanjian baku bersifat konfektif dan massal. Perjanjian baku yang bersifat massal ini diperuntukkan bagi setiap debitur yang melibatkan diri dalam perjanjian sejenis itu, tanpa memperhatikan perbedaan kondisi antara debitur yang satu dengan debitur yang lain.¹³⁹

Teknologi pengangkutan yang semakin maju mengakibatkan perdagangan internasional makin sering terjadi, khususnya bagi Indonesia yang terletak pada posisi yang strategis. Efek dari perdagangan internasional yang makin sering terjadi ini mengakibatkan banyak perusahaan asing masuk ke Indonesia, dimana

¹³⁵ *Ibid*, hlm 37-38

¹³⁶ Suharnoko, *Hukum Perjanjian, Teori dan Analisa Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm 125

¹³⁷ Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, hlm 58.

¹³⁸ *Ibid*, hlm 60.

¹³⁹ *Ibid*

perusahaan asing tersebut juga membawa penggunaan perjanjian baku dalam hubungan hukum yang sering mereka lakukan sehari - hari, misalnya dalam perjanjian kontraktor, perjanjian perwakilan, perjanjian pemberian jasa, dan sebagainya.¹⁴⁰

F. A. J. Gras, seorang sosiolog berpendapat bahwa perjanjian baku ditemui dalam masyarakat modern yang mempergunakan perencanaan dalam mengatur hidupnya. Masyarakat modern bukan lagi merupakan kumpulan individu, melainkan kumpulan ikatan kerja sama (organisasi). Perjanjian baku merupakan rasionalisasi hubungan hukum yang terjadi dalam masyarakat dan lazimnya dibuat oleh organisasi perusahaan dengan harapan agar apa yang dikehendaknya terwujud.¹⁴¹

Sedangkan menurut Az Nasution, awal dari kelahiran perjanjian baku berasal dari sistem ekonomi liberal yang mengakui adanya asas kebebasan berkontrak. Asas kebebasan berkontrak yang lahir dari falsafah "*laissez faire*". *Laissez Faire* sendiri merupakan suatu istilah dalam bahasa Perancis yang memberikan kebebasan hampir tak terbatas kepada individu - individu dalam menjalankan kehidupannya. Dalam penerapannya, asas kebebasan berkontrak ini ternyata kurang memperhitungkan kenyataan bahwa dalam perkembangan ekonomi modern, seiring dengan meningkatnya keuntungan perusahaan, memberikan kemampuan berlebih atau keunggulan ekonomi kepada perusahaan dibanding kepada konsumen. Keadaan ini memberikan keleluasaan pada pelaku usaha untuk mengadakan perjanjian sesuai dengan kepentingan mereka, salah satunya adalah dalam bentuk perjanjian dengan syarat baku.¹⁴²

Banyak ahli hukum yang berpendapat bahwa perjanjian baku adalah perjanjian yang tidak sah, cacat, dan bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak. Namun demikian, meskipun ditentukan secara sepihak, tapi perjanjian baku sudah diterima dalam hubungan hukum antar subjek hukum, terutama sangat dibutuhkan dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen. Hal

¹⁴⁰ *Ibid*, hlm 59

¹⁴¹ *Ibid*, hlm 60.

¹⁴² Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, hlm 96

ini diperlukan mengingat pelaku usaha dalam menjual produksi dan/atau jasanya memerlukan transaksi yang cepat, efektif, dan efisien, sehingga nampak jelas bahwa yang diutamakan dalam hal ini adalah prinsip ekonomi.¹⁴³

3.3 Ciri - Ciri Perjanjian Baku

Perjanjian baku mempunyai ciri - ciri khusus yang senantiasa mengikuti dan menyesuaikan diri dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Ciri - ciri perjanjian baku tersebut mencerminkan prinsip ekonomi dan kepastian hukum yang berlaku di negara yang bersangkutan. Prinsip ekonomi dan kepastian hukum dalam perjanjian baku dilihat dari kepentingan pelaku usaha, bukan dari kepentingan konsumen. Dengan adanya pembakuan syarat - syarat yang dicantumkan dalam perjanjian, kepentingan ekonomi pelaku usaha lebih terjamin karena konsumen hanya dapat menyetujui syarat - syarat yang disodorkan oleh pelaku usaha. Adapun ciri - ciri perjanjian baku menurut G.H. Treitel adalah:

1. Perjanjian berbentuk tertulis. Bentuk perjanjian meliputi seluruh naskah perjanjian secara keseluruhan dan dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat - syarat baku.
2. Format perjanjian distandardisasikan. Format perjanjian meliputi model, rumusan, dan ukuran. Format ini dibakukan sehingga tidak dapat diganti, diubah, atau dibuat dengan cara lain karena sudah dicetak. Model perjanjian dapat berupa blanko naskah syarat - syarat perjanjian, atau dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat - syarat baku.
3. Syarat - syarat perjanjian ditentukan oleh pelaku usaha. Syarat - syarat perjanjian yang merupakan pernyataan kehendak yang ditentukan sendiri secara sepihak oleh pelaku usaha atau organisasi pelaku usaha. Karena syarat - syarat perjanjian itu dimonopoli oleh pihak pelaku usaha, maka akan cenderung menguntungkan pelaku usaha.
4. Konsumen hanya bisa menerima atau menolak. Jika konsumen bersedia menerima syarat - syarat perjanjian yang disodorkan, maka konsumen akan menyetujui perjanjian tersebut, yang berarti bahwa konsumen juga

¹⁴³ David M.L. Tobing, *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen*, hlm 32

bersedia menggunakan barang dan/atau jasa yang ditawarkan, beserta segala konsekuensi yang timbul yang diakibatkan oleh adanya perjanjian tersebut. Sebaliknya, apabila konsumen tidak setuju dengan syarat - syarat perjanjian yang ditawarkan tersebut, maka konsumen tidak dapat menegosiasikan syarat - syarat yang telah tercantum tersebut, atau dengan kata lain konsumen tersebut tidak akan menggunakan barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

5. Perjanjian baku cenderung menguntungkan pelaku usaha. Perjanjian baku dirancang secara sepihak oleh pelaku usaha, sehingga akan selalu menguntungkan pelaku usaha, terutama dalam hal - hal sebagai berikut.
 - a. Efisiensi biaya, waktu, dan tenaga.
 - b. Praktis, karena sudah tersedia naskah yang dicetak berupa formulir atau blanko yang siap isi dan ditandatangani.
 - c. Homogenitas perjanjian yang dibuat dalam jumlah banyak.
 - d. Penyelesaian cepat karena konsumen hanya menyetujui.
 - e. Pembebanan tanggung jawab.¹⁴⁴

Sementara itu, menurut Mariam Darus Badruzaman, ciri - ciri dari perjanjian baku, adalah :

1. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha yang posisinya lebih kuat.
2. Masyarakat sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian tersebut.
3. Terdorong oleh kebutuhannya, konsumen terpaksa menerima perjanjian tersebut.
4. Memiliki bentuk tertentu (tertulis).
5. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal dan kolektif.¹⁴⁵

¹⁴⁴ G.H. Treitel, *The Law of Contract 9th Edition*, (London: Sweet & Maxwell, Ltd, 1995), hlm 6-9

Sedangkan David M.L. Tobing berpendapat bahwa ciri - ciri dari perjanjian baku, adalah:

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

Lebih lanjut Mariam Darus menjelaskan bahwa hal - hal yang muncul dalam suatu perjanjian baku, biasanya mengatur mengenai :

1. Cara Mengakhiri Perjanjian;
2. Cara Memperpanjang Berlakunya Perjanjian;
3. Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase;
4. Penyelesaian Sengketa Melalui Keputusan Pihak Ketiga;
5. Syarat - syarat Mengenai Eksonerasi¹⁴⁷

¹⁴⁵ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, hlm 65

¹⁴⁶ David M.L Tobing, *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen*, hlm 38

¹⁴⁷ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, hlm 71.

3.4 Bentuk Klausula Baku

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

1. Bentuk Perjanjian. Suatu perjanjian telah dipersiapkan terlebih dahulu konsepnya oleh salah satu pihak, umumnya pelaku usaha. Perjanjian ini selain memuat aturan - aturan umum yang tercantum dalam suatu perjanjian, memuat pula persyaratan - persyaratan khusus, baik itu berkenaan dengan pelaksanaan perjanjian, menyangkut hal - hal tertentu, dan/atau masa berakhirnya perjanjian itu. Dalam bentuk suatu perjanjian tertentu ia memang merupakan suatu perjanjian, dalam bentuk formulir atau lain - lain, dengan materi atau syarat - syarat tertentu dalam perjanjian tersebut. Misalnya memuat ketentuan tentang syarat berlakunya kontrak baku, syarat - syarat berakhirnya, syarat - syarat tentang resiko tertentu, hal - hal tertentu yang tidak ditanggung, dan/atau berbagai persyaratan lain yang pada umumnya menyimpang dari ketentuan yang umumnya berlaku.¹⁴⁸
2. Bentuk Dokumen. Klausula Baku dapat juga terdapat dalam bentuk - bentuk lain, yaitu syarat - syarat khusus yang termuat dalam berbagai bentuk kuitansi, bon, karcis, tanda penerimaan atau tanda penjualan, kartu - kartu tertentu, klausula yang tertera pada papan - papan pengumuman yang diletakkan di ruang penerimaan tamu atau di lapangan, atau secarik kertas tertentu yang termuat di dalam kemasan atau pada wadah produk yang bersangkutan.¹⁴⁹

Yang membedakan antara klausula baku dalam bentuk perjanjian dan klausula baku dalam bentuk dokumen adalah tanda tangan para pihak. Pada klausula baku berbentuk perjanjian, biasanya terdapat tempat untuk membubuhkan tanda tangan bagi pihak yang menyetujui klausula atau perjanjian

¹⁴⁸ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hlm 111

¹⁴⁹ *Ibid*, hlm 110

tersebut. Sementara pada klausula yang berbentuk dokumen, tidak terdapat kolom untuk membubuhkan tanda tangan.¹⁵⁰

3.5 Fungsi Perjanjian Baku

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

Selain itu, penetapan syarat - syarat baku dalam perjanjian dapat memberi keuntungan lain bagi pelaku usaha. Perjanjian baku dapat memperlancar dan mempermudah hubungan antara pelaku usaha dengan langganan dan pemasok bahan baku, karena mereka tidak perlu berunding dulu setiap hendak melakukan transaksi.

3.6 Jenis Perjanjian Dengan Klausula Baku

Perjanjian baku yang sering dijumpai dalam masyarakat, dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu :

1. Perjanjian Baku Sepihak. Perjanjian baku sepihak ini adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian tersebut. Pihak yang kuat dalam hal ini adalah pihak pelaku usaha, yang pada umumnya memiliki posisi lebih kuat dibandingkan konsumen.

¹⁵⁰ *Ibid*

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

2. Perjanjian Baku yang Ditetapkan Oleh Pemerintah. Perjanjian ini adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh pemerintah terhadap perbuatan hukum tertentu.
3. Perjanjian Baku yang Ditentukan di Lingkungan Notaris atau Advokat. Perjanjian jenis ini adalah perjanjian yang konsepnya sejak semula adalah untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang meminta bantuan notaris atau advokat yang bersangkutan, yang dalam kepustakaan Belanda disebut dengan '*contract model*'.¹⁵²

Dari ketiga jenis perjanjian baku tersebut di atas, yang lazim dijumpai dalam aktivitas setiap hari adalah perjanjian baku sepihak. Perjanjian baku sepihak tersebut lazim dijumpai dalam perjanjian perbankan, pembangunan, perdagangan, dan lain - lain.¹⁵³

3.7 Klausula Baku Menurut Undang - Undang Perlindungan Konsumen

Pengaturan klausula baku dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen dapat ditemukan pada Pasal 1 angka 10 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, yaitu mengenai definisi klausula baku. Menurut Undang - Undang Perlindungan Konsumen, klausula baku didefinisikan sebagai setiap aturan atau ketentuan dan syarat - syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi konsumen.

Berdasarkan definisi klausula baku yang terdapat dalam Pasal 1 angka 10 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, unsur - unsur klausula baku adalah :

1. Setiap aturan atau ketentuan dan syarat - syarat;
2. telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha;
3. dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian;

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

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

4. mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Selanjutnya dalam Pasal 18 ayat (1) Undang - Undang Perlindungan Konsumen, diatur mengenai isi atau klausul yang dilarang dalam penawaran dan/atau perdagangan barang dan/atau jasa. Ayat tersebut mengatur bahwa pelaku usaha salam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan, dilarang untuk membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian, apabila :

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

- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.¹⁵⁴

Kemudian dalam Pasal 18 ayat (2) Undang - Undang Perlindungan Konsumen, diatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.¹⁵⁵

Sedangkan dalam Pasal 18 ayat (3) Undang - Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) dinyatakan batal demi hukum.¹⁵⁶

Kemudian, Pasal 18 ayat (4) Undang - Undang Perlindungan Konsumen, diatur bahwa pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang - undang ini.¹⁵⁷

Para pelanggar ketentuan mengenai klausula baku dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen, tidak hanya dikenai sanksi administratif, tapi juga dikenai sanksi pidana, sebagaimana diatur dalam Pasal 62 ayat (1) Undang - Undang Perlindungan Konsumen. Sanksi pidana yang dapat dikenakan terhadap para pelanggar ketentuan Pasal 18 Undang - Undang Perlindungan Konsumen tersebut adalah pidana penjara paling lama lima tahun, atau denda paling banyak dua miliar rupiah.¹⁵⁸

3.8 Klausula Baku Menurut Hukum Perjanjian

Salah satu asas dalam hukum perjanjian adalah asas kebebasan berkontrak. Asas kebebasan berkontrak merupakan asas yang memberikan hak kepada setiap

¹⁵⁴ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 18 ayat (1).

¹⁵⁵ *Ibid*, Pasal 18 ayat (2)

¹⁵⁶ *Ibid*, Pasal 18 ayat (3)

¹⁵⁷ *Ibid*, Pasal 18 ayat (4)

¹⁵⁸ *Ibid*, Pasal 62 ayat (1)

orang untuk dapat mengadakan berbagai kesepakatan sesuai dengan kehendak dan persyaratan yang disepakati oleh kedua belah pihak, dengan syarat - syarat subjektif dan objektif tentang sahnya suatu perjanjian tetap terpenuhi.¹⁵⁹ Adapun yang dimaksud dengan syarat sahnya perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdara adalah :

1. Adanya kata sepakat untuk mengikatkan diri;
2. Cakap untuk membuat suatu perikatan;
3. Menyangkut mengenai suatu hal tertentu;
4. Menyangkut mengenai suatu sebab yang halal.¹⁶⁰

KUHPerdara memberikan hak kepada setiap orang untuk bebas membuat dan melaksanakan perjanjian, selama keempat unsur dalam Pasal 1320 KUHPerdara tersebut terpenuhi. Pihak - pihak dalam perjanjian bebas untuk menentukan aturan dalam perjanjian yang mereka kehendaki, dan untuk melaksanakannya sesuai dengan kesepakatan yang telah tercapai di antara mereka, selama dan sepanjang ketentuan yang disepakati tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku, ketertiban umum, kesusilaan, kepatutan, dan kebiasaan yang berlaku umum di masyarakat.¹⁶¹

Sebagai konsekuensi dari adanya asas kebebasan berkontrak, menjadikan hukum perjanjian sebagai suatu sistem hukum yang terbuka. Maksud dari sistem hukum yang terbuka ini adalah setiap orang dapat mengadakan sebarang perjanjian, tanpa perlu terikat pada bentuk - bentuk yang diatur dalam KUHPerdara.¹⁶²

Asas kebebasan berkontrak sendiri mempunyai hubungan erat dengan asas konsensualisme yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Asas konsensualisme mengandung arti kemauan para pihak untuk saling berprestasi, ada kemauan untuk

¹⁵⁹ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hlm 60

¹⁶⁰ *Kitab Undang - Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)*, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, cet 34, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1999), Ps 1320

¹⁶¹ Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm 52

¹⁶² Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hlm 60.

saling mengikat diri. Kemauan ini membangkitkan kepercayaan bahwa perjanjian tersebut dipenuhi.¹⁶³

Dengan asas kebebasan berkontrak, setiap orang memiliki kebebasan untuk mengadakan perjanjian, termasuk perjanjian yang dipaksakan kepadanya. Kalau yang mengadakan perjanjian adalah mereka yang seimbang kedudukannya, baik itu dari segi ekonomi, pendidikan dan/atau daya saing, maka kemungkinan timbul sengketa tidak terlalu besar. Lain halnya jika yang terlibat dalam perjanjian memiliki perbedaan, maka kemungkinan terjadinya sengketa cukup besar.¹⁶⁴

Pengaturan mengenai asas kebebasan berkontrak sendiri dapat dilihat pada Pasal 1338 KUHPerduta, yang mengatur bahwa segala perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang - undang bagi mereka yang membuatnya. Maksud dari pasal tersebut adalah bahwa setiap perjanjian mengikat bagi kedua belah pihak. Selain dari maksud tersebut, dari ketentuan Pasal 1338 tersebut juga dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap pihak leluasa untuk membuat perjanjian apa saja, selama tidak melanggar hal - hal yang dilarang. Mengenai batasan hal yang dilarang, diatur dalam Pasal 1337 KUHPerduta, yaitu bahwa suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang - undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan dan ketertiban umum.¹⁶⁵

Selanjutnya, Mariam Darus Badruzaman berpendapat bahwa secara teoritis, perjanjian baku sesungguhnya tidak memenuhi elemen yang dikehendaki dalam Pasal 1320 jo Pasal 1338 KUHPerduta. Hal ini dilihat dari perbedaan posisi para pihak ketika perjanjian baku diadakan, yang tidak memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengadakan *bargaining* dengan pelaku usaha. Disini, konsumen tidak memiliki kekuatan untuk mengutarakan kehendak dan kebebasannya sehingga perjanjian baku tidak memenuhi unsur sebagaimana disyaratkan pada Pasal 1320 jo Pasal 1338 KUHPerduta.¹⁶⁶

¹⁶³ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, hlm 67.

¹⁶⁴ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hlm 60

¹⁶⁵ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2002), hlm 13-14

¹⁶⁶ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, hlm 67

Dari penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya semua perjanjian dapat dibuat dan diselenggarakan oleh setiap orang, dan hanya perjanjian yang mengandung prestasi atau kewajiban pada salah satu pihak yang melanggar undang - undang, kesusilaan, dan ketertiban umum saja yang dilarang.¹⁶⁷

Mariam Darus Badruzaman berpendapat bahwa perjanjian baku bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab karena apabila ditinjau dari asas - asas dalam sistem hukum nasional, di mana yang harus diutamakan adalah kepentingan masyarakat. Namun pada prakteknya, kedudukan pelaku usaha dan konsumen sering tidak seimbang. Posisi dominan dari pelaku usaha membuka peluang bagi pelaku usaha untuk menyalahgunakan kedudukannya.¹⁶⁸

3.9 Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku

Salah satu jenis klausula yang dapat ditemukan dalam perjanjian baku adalah klausula eksonerasi. Dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, klausula eksonerasi ini merupakan salah satu klausula yang paling sering dijumpai dalam perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha. Terdapat perbedaan antara klausula baku dengan klausula eksonerasi.

Menurut Sidharta, dalam klausula baku, yang ditekankan adalah mengenai prosedur pembuatannya yang sepihak dan bukan mengenai isinya. Sedangkan dalam klausula eksonerasi, yang dipersoalkan adalah menyangkut substansinya, yaitu mengalihkan kewajiban atau tanggung jawab pelaku usaha.¹⁶⁹

Sedangkan Az Nasution berpendapat bahwa klausula baku berarti meniadakan pembicaraan terlebih dahulu dari suatu isi perjanjian, sedangkan klausula eksonerasi berarti menghilangkan tanggung jawab seseorang atas suatu akibat dari persetujuan.

¹⁶⁷ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), hlm 46

¹⁶⁸ Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, hlm 67

¹⁶⁹ Denis Keenan, *Smith and Keenan's English Law*, 9th ed. (Great Britain: Press Publishing Limited, 1989), hlm 257.

3.9.1 Definisi Klausula Eksonerasi

Menurut Rijken, klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, yang mana satu pihak akan menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya, atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.¹⁷⁰ Menurut Suharnoko, klausula eksonerasi atau dalam sistem *common law* disebut *exculpatory clause*, adalah klausula yang mengalihkan tanggung jawab dari satu pihak ke pihak lainnya, misalnya penjual tidak mau bertanggung jawab atas kualitas barang yang dijualnya, sehingga dicantumkan klausula bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan.¹⁷¹ Sementara itu, Az Nasution berpendapat bahwa perjanjian dengan syarat - syarat eksonerasi menghilangkan tanggung jawab seseorang atas suatu akibat dari persetujuan.¹⁷²

Klausula eksonerasi hanya dapat digunakan dalam pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik. Eksonerasi terhadap kerugian yang timbul karena kesengajaan pengusaha adalah bertentangan dengan kesusilaan. Oleh karena itu, pengadilan dapat mengesampingkan keberadaan klausula tersebut.¹⁷³ Sehingga, eksonerasi hanya dapat digunakan jika tidak dilarang oleh undang - undang dan tidak bertentangan dengan kesusilaan.

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

1. Eksonerasi karena keadaan memaksa (*force majeure*). Kerugian yang timbul karena keadaan memaksa bukan merupakan tanggung jawab para pihak, tetap dalam syarat - syarat perjanjian dapat dibebankan kepada konsumen sehingga pelaku usaha dibebaskan dari beban tanggung jawab.

¹⁷⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2010), hlm 114.

¹⁷¹ Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm 125.

¹⁷² Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hlm 109.

¹⁷³ Muhammad Abdulkadir, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, hlm 20.

2. Eksonerasi karena kesalahan pelaku usaha yang merugikan pihak kedua dalam perjanjian. Kerugian yang timbul karena kesalahan pelaku usaha seharusnya menjadi tanggung jawab pengusaha. Hal ini dapat terjadi karena pihak pelaku usaha lalai dalam melaksanakan prestasi kepada pihak kedua. Tetapi dalam syarat - syarat perjanjian, kerugian dibebankan kepada konsumen, dan pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawab. Misalnya dalam perjanjian pengangkutan ditentukan bahwa barang bawaan yang rusak atau hilang bukan menjadi tanggung jawab dari pihak pengangkut.¹⁷⁴

3.9.2 Pengaturan Mengenai Klausula Eksonerasi

Dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen, pengaturan mengenai klausula eksonerasi diatur dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a, yang mengatur bahwa penggunaan klausula eksonerasi dilarang. Selain dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen, ketentuan mengenai klausula eksonerasi juga terdapat dalam Kitab Undang - Undang Hukum Perdata, yang 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 pertanggung jawaban para pihak dalam suatu perjanjian. Pasal 1493 KUHPerdata sendiri merumuskan bahwa kedua belah pihak diperbolehkan dengan persetujuan - persetujuan istimewa, memperluas atau mengurangi kewajiban yang ditetapkan oleh undang - undang ini; bahkan mereka itu diperbolehkan mengadakan perjanjian bahwa si penjual tidak akan diwajibkan menanggung akan suatu apapun.

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

¹⁷⁴ *Ibid*, hlm 21-22.

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

3.10 Berlakunya Perjanjian Dengan Klausula Baku

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

1. Memuatnya dalam butir - butir perjanjian yang konsepnya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh salah satu pihak, biasanya oleh kalangan pelaku usaha, baik itu produsen, distributor, atau pedagang eceran produk yang bersangkutan.
2. Dengan memuatnya dalam carik - carik kertas baik berupa tabel, kuitansi, bon, tanda terima barang, atau lain - lain bentuk penjualan dan/atau penyerahan barang.
3. Dengan pembuatan pengumuman tentang berlakunya syarat - syarat baku di tempat - tempat tertentu, misalnya di tempat - tempat parkir atau di hotel dengan meletakkan atau menempelkan pengumuman itu di meja/ruang penerima tamu atau di ruang duduk kamar yang disewakan.¹⁷⁵

3.11 Keabsahan Perjanjian Dengan Klausula Baku

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

1. Pendapat yang menyatakan bahwa perjanjian baku bukan merupakan perjanjian :

¹⁷⁵ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hlm 111-112

a) Mr. A. Pitlo

Menurut Pitlo perjanjian baku adalah suatu *'dwangcontract'* (perjanjian paksa) karena kebebasan pihak - pihak yang dijamin dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara sudah dilanggar. Pihak yang lemah terpaksa menerima hal ini sebab mereka tidak mampu berbuat lain.¹⁷⁶

b) Mr. H. J. Sluitjer

Sluitjer berpendapat bahwa perjanjian baku bukan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha adalah seperti pembentuk undang - undang swasta.¹⁷⁷

c) Prof R. Subekti

Prof Subekti berpendapat bahwa perjanjian dengan syarat - syarat baku telah melanggar asas konsensualisme yang diatur dalam Pasal 1320 jo Pasal 1338 KUHPerdara. Oleh karena itu pelanggaran terhadap ketentuan tersebut akan mengakibatkan perjanjian itu tidak sah dan juga tidak mengikat sebagai undang - undang.¹⁷⁸

2. Pendapat yang mendukung bahwa perjanjian baku adalah suatu perjanjian:

a) Stein

Stein berpendapat bahwa perjanjian baku dapat diterima sebagai perjanjian berdasarkan fiksi adanya kemauan dan kepercayaan (*fictie van willenvertrowen*) yang membangkitkan kepercayaan bahwa para pihak mengikat perjanjian itu secara sukarela.¹⁷⁹

b) Hondius

¹⁷⁶ Mariam Darius, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku*, hlm 68.

¹⁷⁷ Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, hlm 124

¹⁷⁸ Subekti, *Aneka Perjanjian*, cet 9, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1992), hlm 12

¹⁷⁹ Mariam Darius, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku*, hlm 68

Hondius berpendapat bahwa perjanjian baku mempunyai kekuatan mengikat berdasarkan kebiasaan (*gebruik*) di lingkungan masyarakat dan lalulintas perdagangan.¹⁸⁰

c) Asser Rutten

Asser Rutten berpendapat bahwa setiap orang yang menandatangani perjanjian bertanggungjawab terhadap isinya. Tanda tangan pada formulir perjanjian baku membangkitkan kepercayaan bahwa yang menandatangani mengetahui dan menghendaki isi formulir perjanjian.¹⁸¹

Berkaitan dengan hal ini, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa perjanjian baku tetaplah merupakan perjanjian yang mengikat para pihak yang menandatangani, walaupun harus diakui bahwa klausula yang terdapat pada perjanjian baku banyak mengalihkan beban tanggung jawab dari pihak pembuat perjanjian kepada pihak lawan. Lebih lanjut, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa langkah yang harus dilakukan bukanlah melarang atau membatasi perjanjian baku, melainkan melarang atau membatasi penggunaan klausula - klausula tertentu dalam suatu perjanjian.¹⁸²

Sebagai tambahan pengetahuan, baik juga apabila kita melihat pandangan para ahli hukum Amerika berkaitan dengan masalah keabsahan perjanjian baku. Pada masa setelah tahun 1960, hakim - hakim di Amerika menerapkan doktrin baru, yaitu doktrin *unconscionability*. Doktrin ini memungkinkan hakim untuk mengesampingkan sebagian, bahkan seluruh perjanjian demi menghindari hal - hal yang dirasa bertentangan dengan hati nurani. Dengan berlakunya asas *unconscionability* tersebut, menurut Corley dan Shedd, suatu perjanjian baku tetap saja bukan tidak absah (*not illegal*) tetapi perlu diteliti sehubungan dengan keadilan dari perjanjian itu.¹⁸³

¹⁸⁰ *Ibid*

¹⁸¹ David M.L. Tobing, *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen*, hlm 35.

¹⁸² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 118.

¹⁸³ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Bagi Para Pihak Dalam Perikatan Kredit Bank di Indonesia* (Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993), hlm 70

Sutan Remy Sjahdeini berpendapat bahwa kita harusnya tidak menutup mata bahwa keberadaan perjanjian baku itu sangat dibutuhkan oleh masyarakat, terutama untuk kalangan bisnis. Dunia bisnis tidak dapat berlangsung tanpa perjanjian baku. Sehingga yang seharusnya dipersoalkan adalah apakah isi perjanjian baku tersebut berat sebelah atau perjanjian baku itu mengandung klausul yang secara tidak wajar sangat memberatkan salah satu pihak, sehingga perjanjian itu menjadi perjanjian yang tidak adil atau menindas salah satu pihak.¹⁸⁴

3.12 Penyalahgunaan Keadaan Pada Klausula Baku

Pada penggunaan perjanjian baku dalam perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen seringkali terjadi penyalahgunaan keadaan atau dalam istilah Belanda dikenal dengan nama '*misbruik van omstandigheden*'.¹⁸⁵ Penyalahgunaan keadaan terjadi apabila orang mengetahui atau seharusnya mengerti bahwa pihak lain karena suatu keadaan khusus seperti keadaan darurat, ketergantungan, tidak berpikir panjang, keadaan jiwa yang abnormal, atau tidak berpengalaman, tergerak untuk melakukan suatu perbuatan hukum, meskipun ia tahu atau seharusnya mengerti bahwa sebenarnya ia harus mencegahnya.¹⁸⁶

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

1. Penyalahgunaan keadaan karena keunggulan ekonomi dari satu pihak kepada pihak lainnya.
2. Penyalahgunaan keadaan karena keunggulan psikologi dari satu pihak terhadap pihak lainnya.¹⁸⁷

¹⁸⁴ *Ibid*

¹⁸⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm 120

¹⁸⁶ *Ibid*

¹⁸⁷ *Ibid*

Penyalahgunaan ekonomi sendiri pada prakteknya lebih banyak menghasilkan putusan hakim dari pada penyalahgunaan psikologi. Adapun syarat - syarat agar suatu penyalahgunaan keadaan dapat dikategorikan sebagai penyalahgunaan ekonomi adalah:

1. Satu pihak dalam perjanjian lebih unggul dalam bidang ekonomi daripada pihak lainnya;
2. Pihak lain terdesak melakukan perjanjian yang bersangkutan.¹⁸⁸

Sementara itu, syarat - syarat agar suatu penyalahgunaan keadaan dapat dikategorikan sebagai penyalahgunaan psikologis adalah:

1. Adanya ketergantungan dari pihak yang lebih lemah yang disalahgunakan oleh pihak yang mempunyai keunggulan psikologi;
2. Adanya kesukaan psikologi yang luar biasa antara pihak yang satu dengan pihak yang lain.¹⁸⁹

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

1. Kemampuan daya saing (*bargaining power*) para pihak;
2. Apakah konsumen ditawarkan syarat - syarat lain dengan tingkat harga yang lebih tinggi, tapi tanpa syarat eksonerasi dalam kontrak pembeliannya;
3. Apakah pelanggaran kontrak dengan syarat pengecualian tanggung jawab, disebabkan oleh hal atau peristiwa di luar kuasa pihak yang melakukannya.¹⁹⁰

¹⁸⁸ Agnes M. Toar, *Penyalahgunaan Keadaan dan Tanggung Jawab atas Produk di Indonesia, Makalah*, Disampaikan pada Seminar Pertanggungjawaban Produk dan Kontrak Bangunan, Yayasan Pusat Pengkajian Indonesia, Jakarta, 25-26 Agustus 1988, hal. 1.

¹⁸⁹ *Ibid*, hlm 2

¹⁹⁰ Az. Nasution, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kontrak Pembelian Rumah Murah*, Makalah, Disampaikan Pada Seminar tentang Pertanggungjawaban Produk dan Kontrak Bangunan, Jakarta, 1988, hal. 20.

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

3. 13 Latar Belakang Lahirnya *Safe Deposit Box*

Selain menghimpun dana nasabah, salah satu usaha sampingan bank adalah dengan melakukan penawaran/pelayanan jasa kepada masyarakat. Hal tersebut telah dilakukan sejak dahulu. Salah satu penawaran/pelayanan jasa yang diberikan kepada masyarakat adalah *Safe Deposit Box*. *Safe Deposit Box* adalah salah satu sistem pelayanan bank kepada masyarakat, dalam bentuk bank menyewakan box dengan ukuran tertentu untuk menyimpan barang-barang berharga dengan jangka waktu tertentu dan nasabah menyimpan sendiri kunci kotak pengaman tersebut.¹⁹¹

Jasa penyewaan *Safe Deposit Box* ini merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa tertua perbankan. Jasa penyewaan *Safe Deposit Box* ini sangat berbeda dengan jasa - jasa perbankan lainnya, seperti menyalurkan kredit, membayar cek, menerima deposito, dan lain - lain, karena tidak melibatkan uang. Layanan *Safe Deposit Box* sendiri muncul karena adanya permintaan dari masyarakat yang menginginkan suatu tempat khusus untuk menyimpan harta benda mereka yang berharga. Layanan *Safe Deposit Box* ini terinspirasi dari kegiatan serupa yang dilakukan oleh tukang perhiasan emas di masa lampau, yaitu menerima dan menjaga keamanan logam berharga dan benda - benda berharga lainnya yang dipercayakan kepada mereka.¹⁹²

Di Indonesia, kehadiran *Safe Deposit Box* dimulai dari kekhawatiran masyarakat akan situasi politik Indonesia yang tidak stabil, yang dapat berujung pada situasi keamanan yang tidak kondusif. Akibat dari kekhawatiran tersebut, masyarakat merasa membutuhkan tempat untuk meletakkan barang berharga mereka dengan aman, tanpa terbebani dengan ketakutan akan kehilangan barang tersebut. Bank, memanfaatkan momen kekhawatiran masyarakat tersebut dengan

¹⁹¹ Thomas Suyatno, et al, *Kelembagaan Perbankan*, (Gramedia Pustaka Utama: Jakarta, 1990), hlm 61

¹⁹² *Ibid*

menyediakan sarana berupa kotak penyimpanan yang dapat digunakan oleh nasabah untuk menyimpan barang berharga milik mereka. Kotak penyimpanan tersebut diberi nama *Safe Deposit Box*. Sebagai timbal balik dari penyediaan kotak *Safe Deposit Box* tersebut, bank mendapatkan imbalan (*fee*) berupa biaya sewa yang dapat digunakan untuk menunjang pendapatan bank, selain dari bunga kredit.¹⁹³

Mengacu pada definisi yang diberikan Bank Indonesia, layanan *Safe Deposit Box* adalah jasa penyewaan kotak penyimpanan harta atau surat - surat berharga yang dirancang secara khusus dari bahan baja dan ditempatkan dalam ruang khasanah yang kokoh dan tahan api, untuk menjaga keamanan barang yang disimpan dan memberikan rasa aman bagi penggunanya.¹⁹⁴

Menurut keterangan Bank Indonesia, keuntungan penyimpanan barang di *Safe Deposit Box* adalah :

1. Aman. Ruang penyimpanan yang kokoh dilengkapi dengan sistem keamanan terus menerus selama 24 jam. Untuk membukanya diperlukan kunci yang dipegang oleh penyewa dan kunci yang dipegang oleh pihak bank.
2. Fleksibel. Tersedia dalam berbagai ukuran sesuai dengan kebutuhan penyewa baik bagi penyewa perorangan maupun badan.
3. Mudah. Persyaratan sewa cukup dengan membuka tabungan atau giro (bahkan ada bank yang tidak mempersyaratkan hal tersebut).¹⁹⁵

3.14 Dasar Hukum *Safe Deposit Box*

Dasar hukum mengenai *Safe Deposit Box* dapat ditemukan dalam Undang - Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Dalam Pasal 1 angka 14 Undang - Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dinyatakan

¹⁹³ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, cet 3, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm 319.

¹⁹⁴ <http://www.bi.go.id/web/id/Info+dan+Edukasi+Konsumen/Produk+dan+Jasa+Perbankan/Jenis+Produk+dan+Jasa/> diakses pada Jumat 4 Mei 2012, jam 20.00 WIB

¹⁹⁵ *Ibid*

bahwa penitipan adalah penyimpanan harta berdasarkan perjanjian atau kontrak antara Bank Umum dan penitip, dengan ketentuan Bank Umum yang bersangkutan tidak mempunyai hak kepemilikan atas harta tersebut.

Sedangkan dalam Pasal 6 huruf h dan huruf l Undang - Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, disebutkan bahwa bank menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga, dan melakukan kegiatan Penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak.

Selanjutnya, dalam Pasal 9 Undang - Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan disebutkan, bank umum yang menyelenggarakan kegiatan penitipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf l bertanggung jawab untuk menyimpan harta milik penitip dan memenuhi kewajiban lain sesuai dengan kontrak. Harta yang dititipkan wajib dibukukan dan dicatat secara tersendiri. Dalam hal bank mengalami kepailitan, semua harta yang dititipkan pada bank tersebut tidak dimasukkan dalam harta kepailitan dan wajib dikembalikan kepada penitip yang bersangkutan.¹⁹⁶

¹⁹⁶ <http://bi.go.id> diakses pada Jumat 4 Mei 2012, jam 20.00 WIB

BAB 4

ANALISIS TERHADAP ISI KLAUSULA BAKU YANG TERDAPAT PADA PERJANJIAN SEWA MENYEWAWA SAFE DEPOSIT BOX

4.1 Hubungan Hukum antar Para Pihak

Sebelum menganalisis isi klausula baku yang terdapat dalam beberapa contoh perjanjian sewa menyewa *safe deposit box*, maka pertama kali perlu dijelaskan mengenai hubungan hukum antara pelaku usaha, dalam hal ini pihak bank, dengan konsumen, yang dalam hal ini adalah nasabah atau para penyewa *safe deposit box* tersebut.

Hubungan hukum yang melandasi hubungan antara pelaku usaha, dalam hal ini pihak bank, dan konsumen, yang dalam hal ini adalah pengguna jasa *safe deposit box* adalah hubungan hukum sewa - menyewa. Menurut Prof R. Subekti, sewa menyewa adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak yang lainnya kenikmatan dari suatu barang, selama suatu waktu tertentu dan dengan pembayaran suatu harga yang oleh pihak yang tersebut terakhir itu disanggupi pembayarannya.¹⁹⁷

Sama halnya dengan jual beli dan perjanjian - perjanjian lain pada umumnya, sewa menyewa adalah suatu perjanjian konsensual. Artinya perjanjian tersebut sah dan mengikat pada detik tercapainya kata sepakat mengenai unsur - unsur pokoknya, yaitu barang dan harga.

Dalam sewa menyewa, kewajiban pihak yang satu adalah menyerahkan barangnya untuk dinikmati oleh pihak yang lain, sedangkan kewajiban pihak yang lainnya adalah membayar "harga sewa". Jadi barang diserahkan tidak untuk dimiliki seperti halnya dalam jual beli, tetapi hanya untuk dipakai, dan dinikmati kegunaannya. Dengan demikian maka penyerahan barang hanya bersifat menyerahkan kekuasaan belaka atas barang yang disewakan tersebut.¹⁹⁸

¹⁹⁷ Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Bandung; PT Citra Aditya Bakti, 1995), hlm 39.

¹⁹⁸ *Ibid*

Sesuai dengan pengertian di atas, maka dapat dikatakan bahwa pihak yang bertindak sebagai pemberi sewa dalam hal perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box* adalah pihak bank selaku pihak yang memiliki barang (dalam hal ini adalah *Safe Deposit Box*). Sedangkan yang bertindak sebagai penyewa adalah pihak nasabah, yang dalam hal ini diwajibkan untuk membayar suatu harga tertentu agar dapat menikmati barang yang disewakan oleh pemberi sewa. Selanjutnya dalam hubungan sewa - menyewa antara pelaku usaha, dalam hal ini pihak bank, dengan konsumen, yang menjadi objek dari perjanjian sewa menyewa tersebut adalah hak untuk menggunakan sebuah kotak besi yang disimpan dalam ruangan khusus di kantor cabang bank penyedia layanan, yang lazim disebut *Safe Deposit Box*.

Lebih lanjut pula, sebagai penyedia layanan, pihak bank mempersiapkan suatu ketentuan - ketentuan berkaitan dengan kegiatan sewa menyewa *Safe Deposit Box* tersebut, meliputi definisi, teknis penyewaan, hak dan tanggung jawab masing - masing pihak, serta mengenai ganti rugi apabila terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan. Ketentuan - ketentuan tersebut telah dipersiapkan secara sepihak oleh pihak bank, tanpa ada kesempatan bagi pihak konsumen untuk melakukan negosiasi terhadap isi ketentuan sebelum akhirnya sepakat untuk menyewa layanan *Safe Deposit Box* yang disediakan oleh bank tersebut. Ketentuan inilah yang dikenal sebagai klausula baku. Selain diatur secara sepihak oleh pihak bank, klausula - klausula baku yang ada dalam ketentuan tersebut, khususnya yang berkaitan dengan pengalihan tanggung jawab dari pihak bank kepada konsumen juga sering kali dijadikan alasan oleh pihak bank untuk menghindar dari tanggung jawab manakala terjadi sesuatu yang sebenarnya merugikan konsumen, misalnya pencurian, atau pembobolan *Safe Deposit Box* tersebut.

4.2 Kedudukan Penyewa *Safe Deposit Box* menurut Undang - Undang Perlindungan Konsumen

Mengacu pada Pasal 1 butir 2 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan 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.¹⁹⁹ Lebih lanjut dalam penjelasan Pasal 1 butir 2 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa konsumen yang dilindungi dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen ini dikategorikan sebagai konsumen akhir, yaitu konsumen yang menggunakan barang dan / atau jasa yang bukan untuk diperdagangkan kembali.

Berdasarkan pengertian yang diberikan oleh Undang - Undang Perlindungan Konsumen tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa para penyewa *safe deposit box* merupakan konsumen yang dilindungi oleh Undang - Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini dikarenakan bahwa para penyewa merupakan konsumen yang menggunakan jasa yang tersedia dalam masyarakat (dalam hal ini berupa *safe deposit box*), yang digunakan untuk kepentingan dirinya sendiri, dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Orang yang menyewa jasa *Safe Deposit Box* menggunakannya untuk kepentingan diri sendiri, yaitu untuk kepentingan menyimpan surat berharga atau benda - benda berharga yang dapat menimbulkan resiko tinggi jika disimpan di tempat lain, misalnya di rumah. Para pengguna jasa *Safe Deposit Box* ini tidak dapat menjual hak penggunaan *Safe Deposit Box* nya kepada pihak lain karena yang dapat mengakses *Safe Deposit Box* tersebut hanyalah pihak yang menandatangani perjanjian dengan pihak bank selaku penyedia layanan, sehingga penyewa *Safe Deposit Box* ini nyaris tidak mungkin memperdagangkan kembali hak sewanya.

4.3 Analisis Klausula Baku dalam Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box*

Dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen, pengaturan mengenai klausula baku terdapat dalam Pasal 18 Undang - Undang Perlindungan Konsumen. Menurut Pasal 18 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, ada 2 hal yang dilarang, yaitu :

¹⁹⁹ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, UU No 8 Tahun 1999, Pasal 1 butir 2

1. Mengenai isi yang dilarang pencantumannya dalam suatu klausula baku, yang diatur dalam Pasal 18 ayat (1) Undang - Undang Perlindungan Konsumen, yang terdiri atas delapan poin;
2. Mengenai bentuk dan format penulisan klausula baku yang dilarang, yang diatur dalam Pasal 18 ayat (2) Undang - Undang Perlindungan Konsumen.²⁰⁰

4.3.1 Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega

Sesuai dengan ketentuan pada Pasal 18 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, maka analisis ini akan dibagi berdasarkan dua bagian, yaitu analisis berdasarkan bentuk dan format klausula baku, yang ketentuannya terdapat dalam Pasal 18 ayat (2) Undang - Undang Perlindungan Konsumen, dan analisis berdasarkan substansi klausula baku, yang ketentuannya terdapat dalam Pasal 18 ayat (1) Undang - Undang Perlindungan Konsumen.

4.3.1.1 Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega Berdasarkan Bentuk dan Format Penulisan

Sebelum masuk dalam analisis mengenai substansi - substansi yang dilarang pencantumannya dalam klausula baku, maka yang pertama kali dibahas adalah mengenai bentuk serta penulisan dari klausula baku yang terdapat di dalam Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega.

Dalam Pasal 18 ayat (2) Undang - Undang Perlindungan Konsumen, diatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.²⁰¹

Berdasarkan pengaturan dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan bentuk serta format penulisan klausula baku, maka dapat dikatakan bahwa format klausula baku pada Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega sudah sesuai dengan apa yang diatur dalam Pasal

²⁰⁰ Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, Undang - Undang No 8 Tahun 1999, Pasal 18 ayat (2)

²⁰¹ *Ibid*

18 ayat (2) Undang - Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini dapat dilihat dari bentuk dan format penulisan klausula baku dalam Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* yang dapat dilihat dan dibaca secara jelas oleh konsumen. Adapun klausula baku tersebut, yang terdiri atas 9 poin, dari poin (a) sampai poin (i) ditulis dengan huruf yang jelas dan dicetak pada suatu dokumen tersendiri, sehingga tiap pihak yang hendak mengadakan perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box* dengan Bank Mega dapat dengan jelas melihat, membaca, dan menyadari ketentuan - ketentuan yang tercantum dalam perjanjian tersebut.

Dari segi bahasa, klausula - klausula dalam perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega menggunakan bahasa Indonesia yang jelas tanpa ada istilah dari bahasa asing di dalamnya. Namun demikian, tidak seperti perjanjian pada umumnya, perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega tidak mencantumkan definisi dari istilah - istilah yang sering disebut dalam perjanjian tersebut. Menurut penulis, ketiadaan definisi ini merupakan suatu hal yang mengganggu, namun bukan merupakan hal yang esensial. Undang - Undang Perlindungan Konsumen, khususnya dalam Pasal 18 ayat (2) tidak mensyaratkan secara eksplisit bahwa harus dimuat definisi dalam suatu klausula baku. Pasal 18 ayat (2) Undang - Undang Perlindungan Konsumen hanya melarang klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca dengan jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Dalam perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega, fungsi definisi hanya untuk memberi batasan dan memperjelas saja, bukan untuk memberikan pengertian - pengertian tertentu. Tanpa adanya definisi, perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega masih dapat dimengerti oleh penyewa.

Sementara itu, berdasarkan bentuk klausula baku yang diberikan oleh Az Nasution, maka dapat dikatakan bahwa klausula baku pada perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega ini adalah klausula baku dalam bentuk perjanjian, karena klausula baku tersebut terdapat dalam suatu perjanjian yang telah dipersiapkan oleh pelaku usaha. Hal ini sesuai dengan definisi dari klausula baku berbentuk perjanjian itu sendiri yaitu suatu perjanjian yang telah dipersiapkan terlebih dahulu konsepnya oleh salah satu pihak, umumnya pelaku usaha, yang selain memuat aturan - aturan umum yang tercantum dalam suatu

perjanjian, memuat pula persyaratan - persyaratan khusus, baik itu berkenaan dengan pelaksanaan perjanjian, menyangkut hal - hal tertentu, dan/atau masa berakhirnya perjanjian itu.

4.3.1.2 Analisa Klausula Baku Pada Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega Berdasarkan Substansi

Jika diteliti berdasarkan substansi klausula baku yang dilarang pencantumannya menurut Undang - Undang Perlindungan Konsumen, maka ditemukan beberapa pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 18 ayat (1) Undang - Undang Perlindungan Konsumen di dalam klausula - klausula yang tercantum dalam Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega. Dari 9 poin klausula yang tercantum dalam perjanjian tersebut, terdapat beberapa klausula yang melanggar ketentuan Undang - Undang Perlindungan Konsumen, yaitu :

1. Butir F ayat (9) yang menyatakan bahwa **penyewa setuju untuk memenuhi permintaan bank secara tertulis untuk menukar *Safe Deposit Box* yang telah disewa dengan *Safe Deposit Box* lainnya karena pertimbangan tertentu.**

Pada poin yang pertama tersebut dapat dilihat bahwa klausula tersebut telah melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf f dan g mengenai hal yang dilarang pencantumannya dalam klausula baku, yaitu

- Pasal 18 ayat (1) huruf f : Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;²⁰²
- Pasal 18 ayat (1) huruf 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;²⁰³

Menurut penulis, adanya pengaturan Pasal 18 ayat (1) huruf f, dan huruf g pada Undang - Undang Perlindungan Konsumen merupakan hal yang tepat, karena pada dasarnya tujuan dari Undang - Undang Perlindungan Konsumen

²⁰² Indonesia, *Undang - Undang Perlindungan Konsumen*, Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1992, Pasal 18 ayat (1) huruf f

²⁰³ *Ibid* huruf g

adalah untuk menjamin terpenuhi dan terlindunginya hak - hak dari setiap konsumen. Dalam Pasal 4 huruf b Undang - Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Dengan adanya klausula baku yang tertera pada Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega, terutama pada butir F ayat (9) yang menyatakan bahwa **penyewa setuju untuk memenuhi permintaan bank secara tertulis untuk menukar *Safe Deposit Box* yang telah disewa dengan *Safe Deposit Box* lainnya karena pertimbangan tertentu**, maka dapat dilihat melalui klausula tersebut pihak bank dapat dikatakan berupaya untuk mengurangi manfaat jasa yang menjadi objek jual beli jasa. Dalam klausul tersebut tidak dijelaskan secara lebih lanjut bagaimana teknis pertukaran yang dimaksud, serta apakah pertukaran akan dilakukan dengan *Safe Deposit Box* lain yang memiliki spesifikasi yang sama dengan yang sebelumnya disewa, atau justru ditukar dengan *Safe Deposit Box* yang memiliki spesifikasi yang lebih rendah daripada yang disewa oleh nasabah. Jika *Safe Deposit Box* tersebut ditukar dengan *Safe Deposit Box* yang memiliki spesifikasi yang lebih rendah, hal ini tentu saja melanggar hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 huruf b Undang - Undang Perlindungan Konsumen, yaitu untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan.

Selain itu dalam frase **penyewa setuju untuk memenuhi permintaan bank secara tertulis**, dapat dikatakan bahwa pihak bank juga berupaya untuk mengurangi hak konsumen dalam memilih produk jasa yang mereka tawarkan, karena pihak bank membuat sendiri secara sepihak aturan tersebut, dan tidak membuka kesempatan bagi konsumen untuk bernegosiasi. Seharusnya pihak bank membuka kesempatan bagi konsumen untuk memilih apakah hendak menyetujui permintaan bank untuk menukar *Safe Deposit Box*, atau justru sebaliknya, menolak permintaan bank untuk menukar *Safe Deposit Box*.

2. Butir G ayat (2) yang menyatakan bahwa **bank tidak bertanggung jawab atas kerugian atau kehilangan yang disebabkan oleh perampokan, penyerbuan dan perampasan dengan ancaman, atau perbuatan**

kekerasan terhadap petugas atau pejabat bank ataupun terhadap penyewa dan kuasanya.

Pada poin kedua tersebut dapat dilihat bahwa klausula tersebut melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang - Undang Perlindungan Konsumen yang pada intinya melarang pelaku usaha untuk menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Dalam klausula butir G ayat (2) Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega ditentukan bahwa **bank tidak bertanggung jawab atas kerugian atau kehilangan yang disebabkan oleh perampokan, penyerbuan dan perampasan dengan ancaman, atau perbuatan kekerasan terhadap petugas atau pejabat bank ataupun terhadap penyewa dan kuasanya.** Klausula tersebut telah sangat jelas melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang - Undang Perlindungan Konsumen karena klausula tersebut menyatakan pengalihan tanggung jawab dari pihak bank kepada konsumen, padahal seharusnya pihak bank bertanggung jawab atas kehilangan karena *Safe Deposit Box* tersebut berada di kantor bank, dan dalam pengawasan dari pihak bank. Secara teknis, *Safe Deposit Box* diletakkan dalam sebuah ruang besi yang memiliki pintu ganda dengan standar keamanan tertentu yang tidak dapat diakses oleh sembarang orang. Untuk membuka kotak *Safe Deposit Box* juga diperlukan dua buah anak kunci (yang masing - masing dipegang oleh pihak bank dan pihak nasabah) yang harus dimasukkan secara bersamaan sebelum dapat membuka kotak *Safe Deposit Box* tersebut. Pun di depan ruangan besi tempat menyimpan *Safe Deposit Box* biasanya ditempatkan tenaga pengamanan. Singkatnya, secara teknis dapat dikatakan bahwa *Safe Deposit Box* sendiri sangat sulit untuk dijebol, terutama oleh pihak luar. Manakala terjadi pembobolan *Safe Deposit Box*, patut dicurigai bahwa pelakunya kemungkinan adalah orang dalam, atau orang yang mengetahui betul mengenai detail teknis dari *Safe Deposit Box*. Sehingga manakala terjadi perampokan, pihak bank lah yang seharusnya bertanggung jawab karena hal ini berarti ada kelemahan dalam sistem pengamanan *Safe Deposit Box* milik bank tersebut. Selain itu dengan adanya klausula pada butir G ayat (2) ini, pihak bank telah lari dari kewajiban sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 huruf f Undang - Undang Perlindungan Konsumen, yaitu 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.

4.3.2 Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Rakyat Indonesia

Sama seperti pembahasan sebelumnya, sesuai dengan pengaturan mengenai klausula baku dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur klausula baku baik dari segi bentuk serta format penulisan, dan juga dari segi substansi yang dilarang pencantumannya, maka analisis mengenai klausula baku pada Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Rakyat Indonesia pun didasarkan atas bentuk dan format penulisan, maupun substansinya.

4.3.2.1 Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Rakyat Indonesia Berdasarkan Bentuk dan Format Penulisan

Dalam Pasal 18 ayat (2) Undang - Undang Perlindungan Konsumen, diatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.²⁰⁴

Jika melihat pencantuman klausula baku pada perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box* dari Bank Rakyat Indonesia, maka pencantuman klausula baku berdasarkan bentuk dan format penulisan dalam perjanjian tersebut tidaklah melanggar ketentuan pada Pasal 18 ayat (2) Undang - Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini dapat dilihat dari bentuk dan format penulisan dari klausula baku dalam perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Rakyat Indonesia yang dapat dilihat dan dibaca secara jelas oleh konsumen. Adapun klausula baku tersebut, yang terdiri atas 14 pasal ditulis dengan huruf yang jelas dan dicetak pada suatu dokumen tersendiri, sehingga tiap pihak yang hendak mengadakan perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box* dengan Bank Rakyat Indonesia dapat dengan jelas melihat, membaca, dan menyadari ketentuan - ketentuan yang tercantum dalam perjanjian tersebut.

²⁰⁴ *Ibid*

Dari segi bahasa, klausula - klausula pada perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Rakyat Indonesia telah dibuat menggunakan bahasa Indonesia yang jelas, dan pada bagian awal dari perjanjian dicantumkan definisi dari istilah - istilah yang sering muncul dalam perjanjian tersebut.

Sementara itu, berdasarkan bentuk klausula baku yang diberikan oleh Az Nasution, maka dapat dikatakan bahwa klausula baku pada perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Rakyat Indonesia ini adalah klausula baku dalam bentuk perjanjian, karena klausula baku tersebut terdapat dalam suatu perjanjian yang telah dipersiapkan oleh pelaku usaha. Hal ini sesuai dengan definisi dari klausula baku berbentuk perjanjian itu sendiri yaitu suatu perjanjian yang telah dipersiapkan terlebih dahulu konsepnya oleh salah satu pihak, umumnya pelaku usaha, yang selain memuat aturan - aturan umum yang tercantum dalam suatu perjanjian, memuat pula persyaratan - persyaratan khusus, baik itu berkenaan dengan pelaksanaan perjanjian, menyangkut hal - hal tertentu, dan/atau masa berakhirnya perjanjian itu.

4.3.2.2 Analisis Klausula Baku pada Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Rakyat Indonesia berdasarkan Substansi

Dari sisi substansi yang dilarang pencantumannya menurut Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dapat dilihat bahwa ada klausula baku pada perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Rakyat Indonesia yang melanggar ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1) Undang - Undang Perlindungan Konsumen. Menurut penulis, ada dua klausula yang isinya berpotensi melanggar ketentuan Undang - Undang Perlindungan Konsumen, yaitu :

1. Pada Pasal 3 ayat (2) huruf a, butir (iii), huruf c, yang menyatakan bahwa **Kantor Bank Rakyat Indonesia berhak menghentikan perjanjian sewa *Safe Deposit Box* secara sepihak dan berhak melakukan pembongkaran terhadap *Safe Deposit Box* apabila dalam 10 hari tidak ada tanggapan atas surat pemberitahuan jatuh tempo III yang dikirim kepada konsumen.**
2. Pada Pasal 7 ayat (8) huruf c, yang menyatakan bahwa **Bank tidak bertanggung jawab dan tidak dapat dituntut ganti rugi atas kerugian**

dan/atau kerusakan atas sebagian/seluruhnya, berubahnya mutu, berkurangnya jumlah atau hilangnya isi *Safe Deposit Box* akibat pembongkaran dan pemindahan karena tidak ada tanggapan atas surat pemberitahuan jatuh tempo III yang dikirim kepada konsumen

Pada poin yang pertama (Pasal 3 ayat (2) huruf a, butir (iii), huruf c), dapat dilihat bahwa klausula tersebut bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf f Undang - Undang Perlindungan Konsumen mengenai hal - hal yang dilarang pencantumannya, yang dalam hal ini melarang pelaku usaha untuk mencantumkan klausula yang memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.

Sedangkan pada poin yang kedua (Pasal 7 ayat (8) huruf c), dapat dilihat bahwa klausula tersebut bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang - Undang Perlindungan Konsumen yang dalam hal ini melarang pelaku usaha untuk mencantumkan klausula yang isinya melimpahkan tanggung jawab kepada pihak lain.

Namun demikian, perlu dilihat bahwa dalam klausul tersebut juga telah dicantumkan bahwa bank akan memberikan surat pemberitahuan jatuh tempo, maksimal sebanyak tiga kali, kepada pihak nasabah, yang pada intinya berisikan pemberitahuan bahwa *Safe Deposit Box* yang disewakan telah memasuki masa jatuh tempo dan penyewa diharapkan segera melunasi pembayaran apabila ingin tetap menggunakan *Safe Deposit Box*. Tindakan pembongkaran sendiri baru akan ditempuh setelah surat pemberitahuan jatuh tempo tersebut dikirim sebanyak tiga kali, dan surat tersebut tidak mendapat tanggapan dari penyewa *Safe Deposit Box*. Sehingga, menurut penulis, tindakan dari pihak bank untuk membongkar *Safe Deposit Box* tersebut dapat dibenarkan, karena pihak bank telah mengirim surat pemberitahuan kepada penyewa bahwa *Safe Deposit Box* yang disewanya telah memasuki masa jatuh tempo.

Dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen, khususnya dalam Pasal 5 huruf c disebutkan bahwa salah satu kewajiban konsumen adalah membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Sedangkan dalam Pasal 6 huruf a disebutkan bahwa hak pelaku usaha adalah untuk menerima pembayaran yang

sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam hal ini, dengan tidak digubrisnya surat pemberitahuan jatuh tempo yang dikirimkan oleh bank, pihak nasabah selaku penyewa *Safe Deposit Box* telah melalaikan kewajibannya, yaitu membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, sedangkan pihak bank tidak mendapatkan hak yang seharusnya mereka dapatkan, yaitu menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, sehingga dengan demikian keputusan bank untuk mengambil tindakan melakukan pembongkaran *Safe Deposit Box* merupakan suatu hal yang wajar, karena ada hak - hak bank yang tidak terpenuhi.

4.4 Perbandingan Klausula Baku pada Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Rakyat Indonesia dan Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega

Dari penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dibuat suatu perbandingan mengenai pencantuman klausula baku pada Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Rakyat Indonesia dan Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega, seperti yang tertera pada tabel berikut ini :

	Perjanjian Sewa Menyewa <i>Safe Deposit Box</i> milik Bank Mega	Perjanjian Sewa Menyewa <i>Safe Deposit Box</i> milik Bank Rakyat Indonesia
Jumlah Klausula Baku	9 Pasal (47 butir)	14 Pasal (65 butir)
Hal - Hal Yang Diatur	<ul style="list-style-type: none"> *Perihal Masa Sewa, Harga Sewa, dan Uang Jaminan *Perihal Penyimpanan dan Pengambilan Barang *Perihal Hak, Kewajiban, dan Tanggung Jawab 	<ul style="list-style-type: none"> *Definisi * Jangka Waktu dan Perpanjangan Jangka Waktu Perjanjian * Harga Sewa <i>Safe Deposit Box</i> dan Cara Pembayaran

	Penyewa *Perihal Hak, Kewajiban, dan Tanggung Jawab Bank	* Addendum Perjanjian * Hak, Kewajiban dan Tanggung Jawab Penyewa Serta Pemberian Kuasa * Hak, Kewajiban dan Tanggung Jawab Bank * Tata Cara Pembongkaran <i>Safe Deposit Box</i> * Denda Keterlambatan * Ahli Waris * Berakhirnya Perjanjian * Penyelesaian Perselisihan dan Pilihan Hukum
Pasal - Pasal Yang Dilanggar	Pasal 18 ayat (1) huruf f dan huruf g (butir F ayat (9)), dan huruf a (butir G ayat (2))	Tidak ada pasal yang dilanggar
Jumlah Klausula Yang Melanggar	2 (dua) butir (butir F ayat (9) dan butir G ayat (2))	Tidak ada

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa hal - hal yang paling sering diatur dalam klausula baku pada Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* adalah mengenai ketentuan teknis dan masalah tanggung jawab manakala terjadi kehilangan. Pengaturan mengenai siapa yang bertanggung jawab manakala terjadi kehilangan atau pengurangan nilai barang yang tersimpan di dalam *Safe Deposit Box* memang sering ditemukan dalam berbagai perjanjian sejenis. Hal ini dilakukan oleh pihak bank sebagai langkah antisipasi, karena mereka menyadari bahwa ada tanggung jawab besar yang harus mereka pikul apabila di kemudian

hari terjadi kehilangan atau pengurangan nilai barang yang disimpan di dalam *Safe Deposit Box*. Tanggung jawab tersebut adalah berupa penggantian kerugian kepada pengguna *Safe Deposit Box* yang kehilangan barang. Oleh karena itu, klausula baku sering digunakan oleh pihak bank untuk mengalihkan tanggung jawab tersebut.

Namun, berdasarkan peraturan dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen, pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha dalam suatu klausula baku adalah merupakan suatu pelanggaran. Pengaturan tersebut sangat diperlukan mengingat dalam pola hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, kerap kali konsumen berada pada posisi yang lebih lemah, terutama dalam hal penerapan klausula baku, sehingga pada akhirnya pihak konsumen lah yang menjadi pihak yang paling sering dirugikan. Selain itu, dalam hubungan sewa menyewa, kewajiban untuk bertanggung jawab atas kerugian yang timbul adalah tanggung jawab dari pihak yang menyewakan, bukan tanggung jawab dari si penyewa.

Selain masalah pengalihan tanggung jawab, masalah lain yang kerap cukup sering terjadi adalah mengenai tunduknya konsumen terhadap aturan - aturan tambahan yang dibuat secara sepihak oleh pihak bank. Aturan yang dibuat sepihak oleh bank ini biasanya dibuat tanpa menyertakan pendapat dari konsumen dalam proses pembuatannya, dan tentu saja tidak mempertimbangkan kepentingan konsumen. Konsumen sendiri biasanya tidak ditawari pilihan lain selain pilihan untuk menyetujui aturan tersebut. Dalam perjanjian yang dianalisa, salah satu bentuk aturan tambahan yang dibuat secara sepihak oleh pihak bank adalah yang tercantum di dalam butir F ayat (9) Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega. Perjanjian tersebut merugikan konsumen karena konsumen dipaksa untuk menyetujui jika suatu saat nanti pihak bank meminta untuk mengadakan pertukaran *Safe Deposit Box*, padahal sebenarnya belum tentu nasabah setuju atas pertukaran tersebut. Dan nasabah juga tidak diberi hak untuk bernegosiasi atas peraturan tersebut.

Dari pembahasan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa pelanggaran yang terjadi adalah pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang - Undang Perlindungan Konsumen yang melarang pelaku usaha untuk mencantumkan klausula yang berisi pengalihan tanggung jawab. Selain itu ada

juga ketentuan lain selain Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang - Undang Perlindungan Konsumen yang juga dilanggar, yaitu ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf f Undang - Undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa, serta Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang - Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang memberi hak kepada pelaku usaha 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.

Namun demikian, di sisi lain dapat pula dilihat contoh klausula baku yang tidak melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) Undang - Undang Perlindungan Konsumen, seperti misalnya klausula baku yang terdapat pada Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Rakyat Indonesia. Dalam klausula baku pada perjanjian tersebut, pihak Bank Rakyat Indonesia tidak mencantumkan pengaturan mengenai pengalihan tanggung jawab, ataupun pengaturan lain yang memberi hak kepada bank untuk mengurangi manfaat jasa, atau yang menyatakan bahwa bank berhak untuk membuat suatu peraturan tambahan secara sepihak. Adapun hal yang diatur dalam klausula baku pada Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* tersebut antara lain berupa aturan teknis yang memang diperlukan sebagai rambu - rambu bagi para pihak dalam bertindak.

4.5 Akibat Hukum dan Upaya Hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen terkait Klausula Baku dalam Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box*

Akibat hukum dari pencantuman klausula baku diatur dalam Pasal 18 ayat (3) Undang - Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa setiap klausula 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 dari Undang - Undang Perlindungan Konsumen, KUHPerdara dalam Pasal 1493 jo 1494 juga mengatur bahwa

perjanjian yang menyatakan bahwa penjual dibebaskan dari tanggung jawabnya adalah batal demi hukum.

Namun demikian, walaupun dalam Undang - Undang diatur bahwa klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan Undang - Undang Perlindungan Konsumen adalah batal demi hukum, tidak berarti bahwa apabila terdapat suatu klausula yang bertentangan dengan Pasal 18 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, maka klausula tersebut otomatis menjadi batal demi hukum. Aman Sinaga, S.H., mengatakan bahwa pada prakteknya, jika terdapat suatu klausula yang bertentangan dengan Pasal 18 Undang - Undang Perlindungan Konsumen, maka upaya hukum yang dapat dilakukan atas hal tersebut adalah dengan meminta penetapan kepada hakim di pengadilan negeri bahwa klausula tersebut adalah batal demi hukum. Hal ini berarti bahwa, sebelum dinyatakan bahwa suatu klausula tersebut adalah batal demi hukum, hakim akan melakukan pengujian terlebih dahulu terhadap klausula tersebut, untuk membuktikan apakah klausula tersebut memang bertentangan dengan Pasal 18 Undang - Undang Perlindungan Konsumen atau tidak. Selain meminta penetapan kepada hakim di pengadilan negeri, menurut Aman Sinaga S.H., konsumen juga dapat meminta bantuan kepada Direktorat Pemberdayaan Konsumen, Direktorat Jenderal Sertifikasi dan Perlindungan Konsumen, Kementerian Perdagangan, untuk membantu proses mediasi antara pelaku usaha dan konsumen, untuk mengubah klausula baku yang sebelumnya bertentangan dengan Undang - Undang atau yang merugikan konsumen.²⁰⁵

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

Penyelesaian sengketa ganti rugi antara konsumen dan pelaku usaha pada dasarnya dapat dilakukan secara damai antara para pihak saja, tanpa perantaraan pihak lainnya. Namun demikian, apabila upaya secara damai gagal dicapai, maka penyelesaian sengketa sesuai dengan yang diatur dalam Undang - Undang

²⁰⁵ Dikutip dari pendapat Aman Sinaga, S.H., pada saat wawancara yang dilakukan penulis pada tanggal 30 Mei 2012 di kantor Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, Jakarta

Perlindungan Konsumen dapat dilakukan melalui lembaga di luar peradilan atau lembaga di dalam lingkungan peradilan umum. Lembaga di luar peradilan yang berwenang untuk menjadi perantara untuk penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Adapun metode - metode penyelesaian sengketa yang ada di dalam BPSK antara lain dapat berupa mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 52 huruf a Undang - Undang Perlindungan Konsumen. Sementara itu, diatur pula bahwa apabila ada pihak - pihak yang merasa tidak puas dengan keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka terhadap putusan tersebut dapat dilakukan upaya hukum berupa keberatan kepada Pengadilan Negeri, sebagaimana diatur dalam Pasal 56 ayat (2) Undang - Undang Perlindungan Konsumen dalam waktu paling lambat empat belas hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Sementara itu pada Pasal 58 ayat (2) diatur bahwa terhadap putusan Pengadilan Negeri atas upaya hukum keberatan dapat diajukan upaya hukum kasasi ke Mahkamah Agung paling lambat empat belas hari setelah Pengadilan Negeri menjatuhkan putusan atas upaya hukum keberatan.

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

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

1. Bahwa pada perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega terdapat beberapa klausula baku yang melanggar ketentuan Undang - Undang Perlindungan Konsumen dari segi substansi. Klausula baku yang melanggar ketentuan pada perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Mega antara lain adalah :

a. Pada butir F ayat (9) yang menyatakan bahwa **penyewa setuju untuk memenuhi permintaan bank secara tertulis untuk menukar *Safe Deposit Box* yang telah disewa dengan *Safe Deposit Box* lainnya karena pertimbangan tertentu.** Pengaturan ini melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf f dan huruf g Undang - Undang Perlindungan Konsumen.

b. Pada butir G ayat (2) yang menyatakan bahwa **bank tidak bertanggung jawab atas kerugian atau kehilangan yang disebabkan oleh perampokan, penyerbuan, dan perampasan dengan ancaman, atau perbuatan kekerasan terhadap petugas atau pejabat bank ataupun terhadap penyewa dan kuasanya.** Pengaturan ini melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang - Undang Perlindungan Konsumen.

Pada sisi lain, dalam klausula baku yang tertera pada perjanjian sewa menyewa *Safe Deposit Box* milik Bank Rakyat Indonesia, tidak ada klausula yang melanggar ketentuan Undang - Undang Perlindungan Konsumen, karena baik dari sisi substansi ataupun format penulisan tidak ditemukan pelanggaran terhadap ketentuan pada Pasal 18 ayat (1) dan (2) Undang - Undang Perlindungan Konsumen.

2. Bahwa walaupun dalam Pasal 18 ayat (3) Undang - Undang Perlindungan Konsumen telah ditetapkan bahwa klausula baku yang melanggar Undang - Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan batal demi hukum, namun dalam prakteknya pembatalan tersebut tidak berlaku secara otomatis, melainkan harus didahului oleh suatu upaya hukum. Adapun upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap setiap klausula baku yang melanggar Undang - Undang Perlindungan Konsumen adalah dengan mengajukan permohonan penetapan pembatalan kepada hakim di pengadilan negeri. Selain itu dapat juga meminta bantuan kepada Direktorat Pemberdayaan Konsumen, Direktorat Jenderal Sertifikasi dan Perlindungan Konsumen Kementerian Perdagangan untuk membantu proses mediasi antara pelaku usaha dan konsumen untuk mengubah ketentuan klausula baku yang bertentangan dengan Undang - Undang Perlindungan Konsumen. Sementara itu, apabila telah terjadi kerugian yang diakibatkan oleh adanya klausula baku yang merugikan konsumen, maka upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah dengan menggugat ganti kerugian baik melalui lembaga di luar pengadilan maupun melalui lembaga di dalam lingkungan peradilan umum seperti yang telah diatur dalam Pasal 45 Undang - Undang Perlindungan Konsumen.

5.2 **Saran**

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

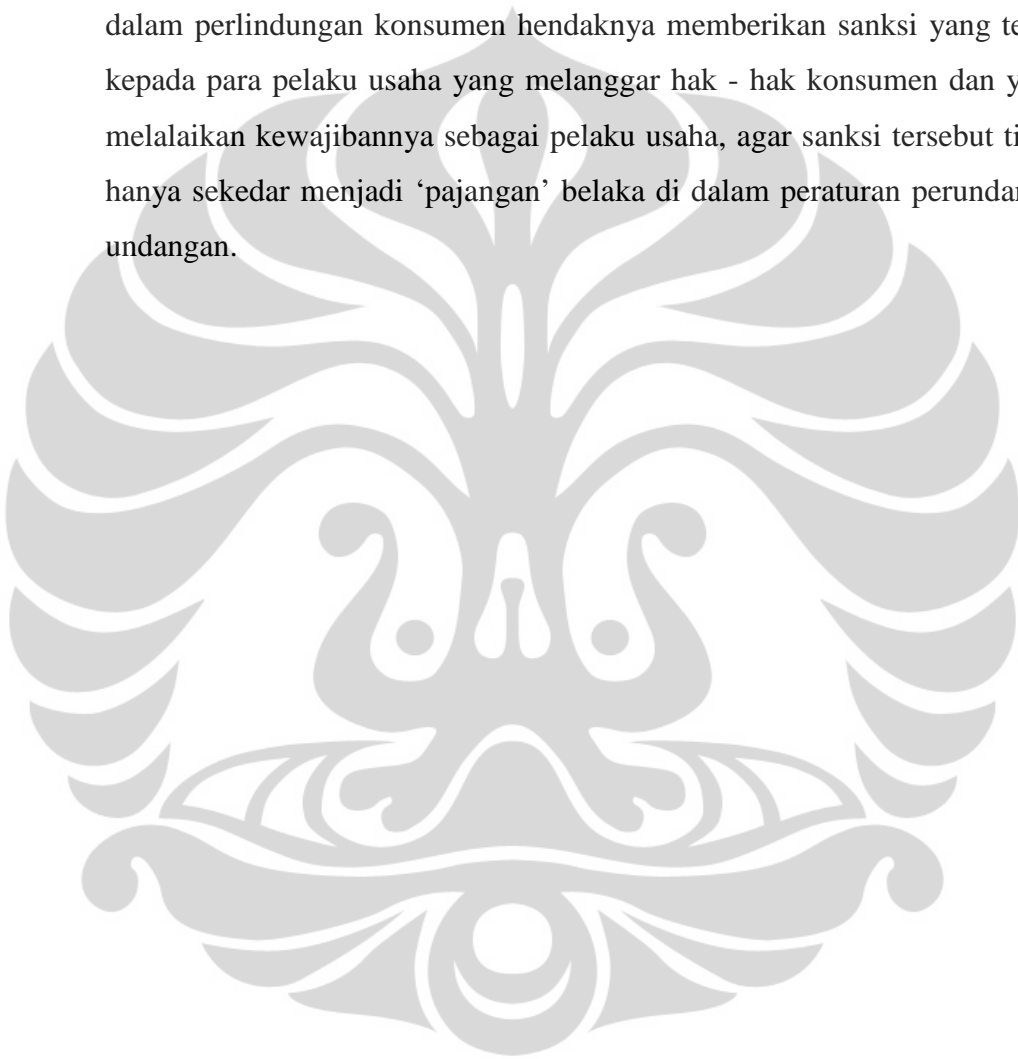
1. Bahwa pelaku usaha, dalam hal ini pihak bank selaku penyedia layanan *Safe Deposit Box*, hendaknya dapat menjalankan usahanya dengan cara - cara yang baik dan profesional, serta memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik akan hukum, khususnya Hukum Perlindungan Konsumen, yang pada akhirnya akan membuat pihak pelaku usaha mengerti tentang hak dan kewajiban mereka sebagai pelaku usaha, juga paham akan hak - hak dari konsumen. Pelaku usaha, dalam hal ini pihak

bank selaku penyedia layanan *Safe Deposit Box* juga seharusnya memiliki itikad baik dalam berusaha, khususnya dalam hal pencantuman klausula - klausula baku dalam perjanjian sewa menyewa yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dalam menjalankan usahanya, pelaku usaha diharapkan tidak hanya melindungi kepentingan mereka sendiri, tetapi secara bersamaan juga menjamin dan melindungi kepentingan konsumen.

2. Bahwa konsumen seharusnya berperan lebih aktif dalam memperjuangkan hak - hak mereka sebagai konsumen. Di Indonesia sendiri sudah ada beberapa lembaga yang khusus bergerak di bidang perlindungan konsumen, seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), maupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang seharusnya dapat dimanfaatkan konsumen untuk membantu memperjuangkan hak - hak mereka. Berkaitan dengan klausula baku, konsumen diharapkan dapat berperan untuk melaporkan jika menemukan adanya pelanggaran dalam suatu klausula baku, sehingga selanjutnya hal tersebut dapat diproses untuk mengajukan permohonan pembatalan kepada hakim di pengadilan negeri terhadap klausula tersebut.
3. Bahwa baik pemerintah maupun lembaga - lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat harus lebih proaktif dalam melakukan penelitian dan pengawasan terhadap tindakan - tindakan pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen, seperti misalnya penerapan klausula baku yang merugikan konsumen dan melanggar ketentuan Undang - Undang Perlindungan Konsumen. Sehingga, pengawasan terhadap perilaku konsumen tidak hanya dilakukan oleh masyarakat saja sebagai konsumen, tapi dapat dilakukan bersama - sama dengan pemerintah dan lembaga - lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
4. Bahwa edukasi mengenai hak - hak konsumen dan perlindungan konsumen kepada masyarakat harus lebih digalakkan. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat memahami dengan jelas apa yang menjadi hak dan kewajiban mereka selaku konsumen, selain itu agar masyarakat juga dapat mengetahui langkah - langkah yang dapat mereka lakukan dalam mempertahankan hak mereka jika terjadi pelanggaran terhadap hak - hak

mereka selaku konsumen. Pada kenyataannya, dapat kita lihat bahwa masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya paham mengenai perlindungan konsumen, sehingga ketika ada hak - hak mereka yang terlanggar, maka mereka cenderung diam dan memilih untuk tidak melakukan upaya apapun untuk mempertahankan hak mereka.

5. Bahwa pemerintah sebagai salah satu pihak yang mempunyai peranan dalam perlindungan konsumen hendaknya memberikan sanksi yang tegas kepada para pelaku usaha yang melanggar hak - hak konsumen dan yang melalaikan kewajibannya sebagai pelaku usaha, agar sanksi tersebut tidak hanya sekedar menjadi 'pajangan' belaka di dalam peraturan perundang - undangan.



DAFTAR REFERENSI

A. BUKU-BUKU

- Darus, Mariam. 1986. *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, dalam *Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*, Diselenggarakan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional Dep. Kehakiman, Jakarta tgl. 16-18 Oktober 1980. Penerbit : Binacipta, 1986.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta : Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Djumhana, Muhammad. 2000. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Cet 3. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- H.Salim, HS. 2006. *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerduta Buku Satu*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2002. *Dasar - Dasar Perbankan*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Keenan, Denis. 1989. *Smith and Keenan's English Law*. 9th edition. Great Britain : Press Publishing Limited.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Mamudji, Sri. 2005. *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*. Jakarta : Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Muhammad, Abdulkadir. 1992. *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Muljadi, Kartini dan Gunawan Widjaja. 2003. *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Nasution, Az. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Cet. 3. Jakarta : Diadit Media.
- _____. 1995. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Nugroho, Susanti Adi. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Shofie, Yusuf. 2000. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. 2003. *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Siahaan, N.H.T. 2005. *Hukum Konsumen : Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta : Panta Rei.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta : Penerbit Grasindo.
- Sjahdeini, Sutan Remy. 1993. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Bagi Para Pihak Dalam Perikatan Kredit Bank di Indonesia*. Jakarta : Institut Bankir Indonesia.
- Suharnoko. 2009. *Hukum Perjanjian, Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Subekti. 1992. *Aneka Perjanjian*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- _____. 2002. *Hukum Perjanjian*. Jakarta : Intermasa.
- Tobing, David M.L. 2007. *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen*. Jakarta : Timpani Agung.
- Treitel, G.H. 1995. *The Law of Contract 9th Edition*. London : Sweet & Maxwell, Ltd.,

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

B. MAKALAH / ARTIKEL

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

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

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

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

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

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

Indonesia. *Undang - Undang Perbankan*, Undang - Undang No 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang - Undang No 10 Tahun 1998, LN No. 182 Tahun 1998, TLN No 3790

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

D. PUBLIKASI ELEKTRONIK

Edukasi Konsumen dan Jasa Perbankan.

<http://www.bi.go.id/web/id/Info+dan+Edukasi+Konsumen/Produk+dan+Jasa+Perbankan/Jenis+Produk+dan+Jasa/> diakses pada Jumat 4 Mei 2012

Bank Indonesia. <http://bi.go.id> diakses pada Jumat 4 Mei 2012

E. WAWANCARA DENGAN NARASUMBER

Sinaga, Aman. Wakil Ketua BPSK DKI Jakarta. *Wawancara dilakukan oleh penulis pada hari Selasa, tanggal 30 Mei 2012 bertempat di Gedung Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. Jakarta.*

