



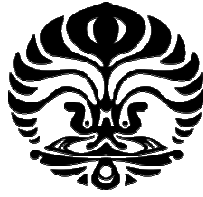
**UNIVERSITAS INDONESIA**

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA  
PERJANJIAN PEMBELIAN BUKU SECARA ONLINE (*E-  
COMMERCE*) DI BUKABUKU.COM DAN BLIBLI.COM  
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

**DADANG KUSBIANTORO  
0806341665**

**FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM REGULER  
DEPOK  
JULI 201**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA  
PERJANJIAN PEMBELIAN BUKU SECARA ONLINE (*E-  
COMMERCE*) DI BUKABUKU.COM DAN BLIBLI.COM  
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum  
pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia**

**DADANG KUSBIANTORO  
0806341665**

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

**DEPOK  
JULI 2012**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS

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

**Nama : Dadang Kusbiantoro**

**NPM : 0806341665**

**Tanda Tangan :** 

**Tanggal : 4 Juli 2012**



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Dadang Kusbiantoro  
NPM : 0806341665  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Pada Perjanjian Pembelian Buku Secara Online (*e-commerce*) di bukabuku.com dan blibli.com menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai 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 : Rosewita Irawaty, S.H., MLI (.....)

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

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 4 Juli 2012

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis naikkan kepada Tuhan Yesus , karena atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku pada Perjanjian Pembelian Buku Secara Online (*E-Commerce*) di bukabuku.com dan blibli.com Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Ibu Heri Tjandrasari, S.H., M.H., selaku pembimbing skripsi I yang telah banyak memberi nasihat serta menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini;
- (2) Ibu Henny Marlyna, S.H., M.H., MLI, selaku pembimbing II yang juga telah banyak memberi nasihat serta menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini;
- (3) Bapak Abdul Salam, S.H., M.H., selaku pembimbing akademik yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Indonesia;
- (4) Orang Tua penulis, yaitu Bapak Herman Kushendarto dan Ibu Sudartatik, kakak penulis yaitu Giana Aprilina, serta adik penulis yaitu Yohana Febrin Melinia dan seluruh keluarga besar penulis yang telah penuh cinta kasih memberikan banyak dukungan yang tiada terhingga kepada penulis baik secara materiil maupun moril;
- (5) Teman-teman seperjuangan FHUI angkatan 2008, Obet, Seno, Kristiono, Sabrina, Fajar, Romario serta teman-teman lainnya yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih untuk doa dan semangatnya selama bersama di kampus FHUI;

- (6) Teman-teman penghuni “wisma Iqro”, Wasis, Andri, Latief, Imam, Herman dan penghuni lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas doa serta kebersamaan sejak awal kuliah;
- (7) Agnes Septia Risadya yang tidak berhenti menyemangati dan mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan tugas akhir;
- (8) Pemimpin Kelompok Kecil (PKK) penulis yaitu Kak Ani angkatan 2005, dan Teman Kelompok Kecil (TKK) penulis yaitu Dodo, Aldo, Beny, Oyong yang kesemuanya angkatan 2008 serta keluarga besar Persekutuan Oikumene Fakultas Hukum Universitas Indonesia (PO FHUI) yang mengadakan doa bersama agar tugas akhir berjalan lancar.
- (9) Seluruh jajaran civitas akademik Fakultas Hukum Universitas Indonesia yang tidak dapat penulis sebutkan semuanya yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini;
- (10) Segenap pihak yang telah membantu penulis.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, baik dari segi materi maupun teknis. Sehingga saran, kritik serta perbaikan yang membangun dari para pembaca akan penulis terima dengan segala kerendahan hati. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 28 Juni 2012

Penulis

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

---

---

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

Nama : Dadang Kusbiantoro  
NPM : 0806341665  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Tentang Kegiatan Ekonomi (PK IV)  
Fakultas : Hukum  
Jenis Karya : Skripsi

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

TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA PERJANJIAN PEMBELIAN BUKU SECARA ONLINE (*E-COMMERCE*) DI BUKABUKU.COM DAN BLIBLI.COM MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

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

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 3 Juli 2012

Yang menyatakan



**(Dadang Kusbiantoro)**

## ABSTRAK

Nama : Dadang Kusbiantoro  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Judul : Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Pada Perjanjian Pembelian Buku Secara Online (*e-commerce*) di bukabuku.com dan blibli.com Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Teknologi dan informasi mengalami perkembangan yang sangat cepat. Pemanfaatan teknologi dan informasi dilakukan di berbagai bidang, salah satunya adalah di bidang perdagangan atau yang sering disebut dengan *e-commerce*. PT Global Digital Niaga merupakan pelaku usaha *e-commerce* yang mengelola blibli.com, sedangkan Nuansa Media selaku pengelola bukabuku.com. Kedua situs tersebut menjual produk salah satu produk utamanya adalah buku. Bukabuku.com dan blibli.com menerapkan prinsip efisiensi melalui pencantuman klausula baku pada perjanjian pembelian buku, hal ini dilakukan demi menghindari negosiasi yang berlarut-larut. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan batasan-batasan aturan mengenai klausula baku. Pada klausula baku yang ditetapkan oleh bukabuku.com dan blibli.com terdapat klausula yang bertentangan dengan aturan Pasal 18 UUPK sehingga dapat merugikan konsumen. Oleh karena itu klausula tersebut batal demi hukum dan pihak pengelola bukabuku.com dan blibli.com wajib menyesuaikan klausula-klausula baku tersebut dengan aturan UUPK.

Kata kunci : Klausula Baku, Konsumen, *e-commerce*



## ABSTRACT

Name : Dadang Kusbiantoro  
Study Program : Law  
Title : Judicial Review Toward Standard Clauses In The Online Book Purchase Agreement (*e-commerce*) at bukabuku.com and blibli.com Based on Indonesian Law Number 8 Year 1999 regarding Consumer Protection

Technology and information is developing very rapidly. Utilization of technology and information made in various fields, one of which is in field of trade or often called *e-commerce*. PT Global Digital Niaga is an *e-commerce* business that manages blibli.com, while Nuansa Media manages bukabuku.com. Both website sells one of its main products is books. Bukabuku.com and blibli.com applies the efficiency principle through the inclusion of standard clause on the online book purchase agreement, it is also being done to avoid lengthy negotiation. The Law Number 8 Year 1999 regarding consumer protection (UUPK) gives limitation for the use of standard clauses. The standard clauses set by bukabuku.com and blibli.com contained clauses that are contrary to the Article 18 of UUPK that can harm consumers. Therefore the clauses are considered “null and void” and the managers of bukabuku.com and blibli.com are obliged to accomodate their standard clauses within the regulation of UUPK.

Keyword : Standard Clauses, Consumer, *e-commerce*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	1
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2 Pokok Permasalahan .....	7
1.3 Tujuan Penulisan .....	8
1.4 Definisi Operasonal .....	8
1.5 Metode Penelitian .....	10
1.6 Kegunaan Teoritis dan Praktis.....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB 2 TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN</b>	<b>13</b>
<b>KONSUMEN .....</b>	<b>13</b>
2.1 Pengertian dan Batasan Hukum Perlindungan Konsumen .....	13
2.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	15
2.3 Pihak-Pihak dalam Hukum Perlindungan Konsumen .....	18
2.3.1 Konsumen.....	18
2.3.2 Pelaku Usaha .....	19
2.3.3 Pemerintah.....	19
2.4 Hak dan Kewajiban .....	20
2.4.1 Hak Konsumen .....	20
2.4.2 Kewajiban Konsumen.....	28
2.4.3 Hak Pelaku Usaha.....	30
2.4.4 Kewajiban Pelaku Usaha .....	31
2.4.5 Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	32
2.4.5.1 Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan	
Kelalaian/Kesalahan.....	33
2.4.5.2 Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan	
Wanprestasi.....	33
2.3.5.3 Prinsip Tanggung Jawab Mutlak.....	34
2.4.6 Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha .....	35
2.5 Transaksi Konsumen .....	36
2.5.1 Tahap Pratransaksi.....	36
2.5.2 Tahap Transaksi Konsumen .....	36
2.5.3 Tahap Purnatransaksi.....	37
2.6 Klausula Baku.....	38
2.7 Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	38
2.7.1 Penyelesaian di Luar Pengadilan.....	39
2.7.2 Penyelesaian di Pengadilan .....	44
2.8 Sanksi Terhadap Pelanggaran UUPK.....	48

2.8.1 Sanksi Administratif.....	48
2.8.2 Sanksi Pidana.....	48
<b>BAB 3 TINJAUAN UMUM PERJANJIAN BAKU DAN PERKEMBANGAN PERJANJIAN BAKU DI INDONESIA .....</b>	<b>50</b>
3.1 Latar Belakang lahirnya Perjanjian Baku.....	50
3.2 Pengertian Klausula Baku .....	52
3.2.1 Pengertian Klausula Baku Berdasarkan UUPK .....	54
3.3 Pengaturan Klausula Baku Dalam UUPK .....	54
3.4 Karakteristik Perjanjian Baku.....	56
3.5 Bentuk Klausula Baku .....	59
3.6 Fungsi Perjanjian Baku.....	60
3.7 Jenis-Jenis Perjanjian Baku .....	60
3.8 Perjanjian Baku dan Asas Kebebasan Berkontrak .....	61
3.9 Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku .....	66
3.9.1 Pengaturan Mengenai Klausula Eksonerasi .....	68
3.9.2 Jenis Klausula Eksonerasi .....	69
3.10 Berlakunya Perjanjian dengan Klausula Baku .....	70
3.11 Keabsahan Perjanjian dengan Klausula Baku .....	70
3.12 Unsur Penyalahgunaan Keadaan pada Klausula Baku .....	72
<b>BAB 4 ANALISIS TERHADAP ISI KLAUSULA BAKU YANG TERTERA PADA PERJANJIAN PEMBELIAN BUKU SECARA ONLINE (E-COMMERCE) DI BUKABUKU.COM DAN BLIBLI.COM .....</b>	<b>75</b>
4.1 Profil bukabuku.com dan blibli.com .....	75
4.1.2 Profil blibli.com.....	76
4.2 Analisis Klausula-Klausula Baku pada Perjanjian Pembelian Buku Secara Online ( <i>e-commerce</i> ) di bukabuku.com dan blibli.com Ditinjau dari UUPK .....	78
4.2.1 Analisis Klausula Baku pada Situs bukabuku.com .....	78
4.2.1.1 Analisis Klausula Baku pada Perjanjian Pembelian Buku Secara Online di bukabuku.com Berdasarkan Bentuk dan Format Penulisan .....	78
4.2.1.2 Analisis Klausula Baku Pembelian Buku Secara Online di bukabuku.com Berdasarkan Substansi .....	80
4.2.1.2.1 Analisis Klausula Baku yang Bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf b dan c UUPK .....	80
4.2.2 Analisis Klausula Baku pada Situs blibli.com .....	82
4.2.2.1 Analisis Klausula Baku Situs blibli.com Berdasarkan Bentuk dan Format Penulisan .....	82
4.2.2.2 Analisis Klausula Baku pada Situs blibli.com Berdasarkan Substansi .....	83
4.2.2.2.1 Analisis Klausula Baku yang Bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK .....	83

4.2.2.2.2 Analisis Klausula Baku yang Bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf b dan c UUPK .....	86
4.2.2.2.3 Analisis Klausula Baku yang Bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK.....	88
4.3 Perbandingan Klausula Baku di blibli.com dan bukabuku.com.....	90
4.4 Akibat Hukum dan Upaya Hukum Terhadap Klausula Baku.....	92
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>95</b>
5.1 Kesimpulan .....	95
5.2 Saran .....	97
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>99</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>104</b>
Lampiran 1. Bentuk dan Isi Perjanjian <i>Return</i> dan Pengembalian Barang di bukabuku.com .....	104
Lampiran 2. Bentuk dan isi perjanjian Blibli.com .....	104



## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Permasalahan

Teknologi dan informasi mengalami perkembangan yang sangat cepat. Pemanfaatan teknologi dan informasi dilakukan di berbagai bidang diantaranya adalah bidang keamanan, perdagangan dan lain-lain, dalam bidang perdagangan sebagai contohnya adalah pemanfaatan internet untuk melakukan transaksi jual-beli barang dan/atau jasa. Penggunaan internet yang semakin luas dalam bidang perdagangan telah mengubah pandangan manusia. Kegiatan-kegiatan tersebut pada awalnya dimonopoli oleh kegiatan fisik kini bergeser menjadi kegiatan di dunia maya (*cyber world*) yang tidak memerlukan kegiatan fisik.

Internet pertama kali digunakan sebagai proyek penelitian yang ditemukan oleh *Advanced Research Project Agency (ARPA) Departement of Defense (DOD)* di Amerika Serikat. Pada dasarnya, Internet digunakan untuk menghubungkan komputer. Versi pertama disebut ARPANET. Pada tahun 1972, ARPA berubah menjadi DARPA dengan mempromosikan proyek ARPANET.<sup>1</sup>

Pada awal tahun 1980-an, ARPANET dipecah menjadi dua bagian, yaitu MILNET dan ARPANET karena pertimbangan keamanan. Pihak militer berjalan terus dengan MILNET, sedangkan penelitian, pengembangan, dan sektor lain tetap memakai ARPANET. Pada pertengahan 1980-an, *National Science Foundation (NSF)* di Washington, D.C. mendistribusikan teknologi Internet kepada beberapa universitas (*Berkeley, MIT, Stanford, dan UCLA*). Selanjutnya, Internet pun mulai menyebar di dunia.<sup>2</sup>

Pencapaian teknologi internet yang pesat dan maju, mempermudah untuk mengakses informasi apapun yang dibutuhkan, termasuk di dalamnya informasi produk. Adanya kemudahan tersebut membuatnya menjadi suatu potensi yang sangat penting untuk dapat mempengaruhi pola perdagangan. Kemampuan komputer-komputer tersebut untuk saling terkoneksi antar satu dengan lainnya membuka peluang munculnya suatu metode pemasaran baru bagi produk-produk

---

<sup>1</sup>Janner Simarmata, *Rekayasa Web*, (Yogyakarta: ANDI, 2010), hlm. 50.

<sup>2</sup> *Ibid.*, hlm. 50-51.

perniagaan baik itu berupa barang maupun jasa. Metode pemasaran atau jual beli melalui internet ini dikenal dengan istilah *electronic commerce (e-commerce)*. Saat ini memang belum ada definisi pasti *e-commerce* yang sudah distandarkan dan disepakati bersama, namun dalam pengertian umum yang diterima masyarakat, *e-commerce* merupakan perdagangan yang dilakukan melalui internet.

Berbelanja melalui internet sangat berbeda dengan berbelanja atau melakukan transaksi di dunia nyata, akan membawa implikasi pada masalah hukum. Sebagai sebuah sarana transaksi jarak jauh dengan sistem elektronik, media internet tentu tidak akan lepas dari berbagai risiko, baik di pihak pelaku usaha maupun konsumen.<sup>3</sup>

Di masa lalu, aktifitas dunia perdagangan (*commerce*) dilakukan melalui penawaran langsung, tetapi pertumbuhan drastis dari internet telah mengubah paradigma tersebut. Melalui internet, pedagang dapat menawarkan produknya secara online kepada pembeli tanpa perlu bertatap muka.

*E-commerce* (perdagangan melalui internet) mengizinkan pedagang untuk menjual produk-produk dan jasa secara online. Calon pembeli atau konsumen dapat menemukan website pedagang, membaca, melihat produk-produk, dan mememesannya secara online.

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Di sisi lain, dapat juga mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi obyek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Apalagi dalam transaksi elektronik sebagaimana dikemukakan oleh Onno W. Purbo, bahwa keamanan sistem informasi berbasis internet menjadi suatu

---

<sup>3</sup> Zaim Saidi, et al., *Mencari Keadilan, Bunga Rampai Penegakan Hak Konsumen*, (Jakarta: PIRAC bekerjasama dengan PEG, 2001), hlm. 87.

keharusan untuk diperhatikan, karena jaringan komputer Internet bersifat publik dan global pada dasarnya tidak aman. Pada saat data terkirim dari suatu komputer ke komputer lain di dalam internet, data itu akan melewati sejumlah komputer lain yang berarti akan memberi kesempatan pada pengguna Internet yang lain untuk menyadap atau mengubah data tersebut.<sup>4</sup> Pembobolan sistem keamanan di Internet hampir tiap hari terjadi di seluruh dunia. Risiko bertransaksi melalui internet sangat dimungkinkan, penyusup berhasil mengakses komputer di dalam jaringan yang dilindungi. Jika terjadi ketidakamanan dalam jaringan komputer menjadi beban bagi pelaku usaha dalam hal tanggung jawabnya.

Dalam lingkungan internet kemudahan dalam mempublikasikan halaman-halaman web (*web sites*) memiliki sejumlah permasalahan, seperti: *incorrect information* atau *out of date information*, dan *broken links*. Kualitas informasi dan pelayanan merupakan faktor yang signifikan terhadap elektifitas dari sebuah situs (*website*) dan merupakan faktor penting yang menentukan kemampuan suatu bisnis dalam memperoleh keuntungan dari *e-commerce*. Selain itu prosedur-prosedur di bidang hukum harus ditaati dalam dunia *e-commerce* dan Pemerintah dapat mengeluarkan kebijakan yang mendukung *e-commerce* di bidang hukum yaitu berupa kepastian hukum bagi pengusaha dan konsumen.<sup>5</sup>

Dari segi perilaku masyarakat di Indonesia, dengan hadirnya *e-commerce*, *trend* berbelanja konsumen yang dahulu dilakukan secara konvensional, dimana diperlukan kehadiran fisik konsumen dan barang yang dikonsumsi, secara bertahap mulai dapat berbelanja secara praktis melalui internet, telepon, bahkan melalui *short message service* (SMS). Bagi masyarakat di kota-kota besar seperti Jakarta dan sekitarnya; tingkat kesibukan, tingginya kemacetan di jalan raya, dan efisiensi biaya, menyebabkan cara berbelanja online disambut dengan baik. Dari sisi teknologi, perubahan cara belanja ini menunjukkan perilaku masyarakat yang sudah mulai “melek teknologi”.

PT Global Digital Niaga selaku pengelola blibli.com merupakan salah satu pelaku usaha jual beli aneka barang termasuk buku secara online yang ada di

---

<sup>4</sup> Onno W. Purbo dan Tony Wiharjito, *Keamanan Jaringan Internet*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002), hlm. 1.

<sup>5</sup> Marimin, *Sistem Informasi Manajemen, Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Grasindo, 2010), hlm. 32.

Indonesia yang beralamat di Jl. Aipda KS Tubun 2C No. 8, Petamburan, Jakarta Barat dan Nuansa Media selaku pengelola bukabuku.com. Dua toko online tersebut muncul bersamaan dengan semakin tingginya jumlah pengguna internet di Indonesia, kebiasaan dan gaya hidup yang berubah menjadi serba online menyebabkan permintaan akan barang-barang kebutuhan manusia yang salah satunya adalah buku melalui internet semakin tinggi.

Situs seperti blibli.com dan bukabuku.com menambah banyak jajaran pelaku bisnis perdagangan komersial yang memakai media internet atau yang lazim dikenal sebagai *e-commerce*. Situs yang berafiliasi ke Djarum Group melalui PT Global Digital Prima (GDP) dengan nama perseroannya PT Global Digital Niaga (GDN) ini didirikan pada tahun 2010. Situs ini memosisikan sebagai *social e-commerce* yang mengusung tagline “*assisting customer assisting customer*” artinya blibli.com membantu pelanggan agar pelanggan dapat membantu pelanggan lain. Namun yang disayangkan adalah Perlindungan Konsumen bagi konsumen yang membeli buku melalui internet masih lemah hal ini dikarenakan sebagian besar toko online menerapkan klausula baku untuk menghindari hal-hal yang dapat merugikan misalnya pada tahap pengiriman.

Seperti umumnya yang dapat ditemui dalam transaksi secara konvensional, *e-commerce* pun mengenal penggunaan suatu klausula baku (standard contract). Menurut Abdulkadir Muhammad, pengertian klausula baku (perjanjian baku) adalah perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha.<sup>6</sup> Sedangkan Mariam Darus Badruzaman mendefinisikan perjanjian standar sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.<sup>7</sup> Sutan Remi Sjahdeini mengartikan perjanjian standar sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak

---

<sup>6</sup>Abdulkadir Muhammad, *Pejanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, (Bandung: Citra Aditya bakti, 1992), hlm. 6.

<sup>7</sup> Mariam Darus Badruzaman, “*Perlindungan terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*” dalam Badan Pembinaan Hukum Nasional. Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen (Bandung: Binacipta, 1986), hlm. 58.



yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.<sup>8</sup>

Perjanjian baku juga terjadi pada transaksi di dunia maya, yang terjadi antara *Website* dengan *Customer (Business to Customer)* melalui kontrak *online*. Lazimnya format perjanjian yang dipergunakan di lingkungan masyarakat elektronik adalah perjanjian baku yang biasa dinamakan *take it or leave it contract*.<sup>9</sup>

Menurut Penjelasan Umum Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK, faktor utama yang menjadi penyebab eksploitasi terhadap konsumen sering terjadi karena masih rendahnya kesadaran konsumen akan haknya. Oleh karena itu keberadaan UUPK adalah sebagai landasan hukum yang kuat bagi upaya pemberdayaan konsumen.

Klausula baku sendiri merupakan bagian dari suatu perjanjian sehingga menyebabkan pengaturan akan hal tersebut harus berdasarkan aturan-aturan yang terdapat pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) pada BAB III Tentang Perikatan secara umum khususnya di Pasal 1493, Pasal 1494 dan Pasal 1506 KUHPerdata. Selain itu dikarenakan Klausula Baku pada kenyataannya banyak yang merugikan pihak konsumen dan juga Klausula Baku memperlihatkan bahwa terjadi ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha dengan kesan pelaku usaha memaksakan klausula tersebut kepada konsumen maka pengaturannya juga terdapat dalam UUPK.

Dalam praktek di dunia bisnis, hal-hal yang sering kali menggunakan Perjanjian Baku/Klausula Baku di dalamnya antara lain:

1. **Perjanjian/kontrak (Perbankan, Asuransi, Perumahan dan lain-lain)**
2. Bon-bon pembelian;
3. Tiket Transportasi Laut, Udara, Kereta Api, Parkir, Pengiriman Barang dan lain-lain.

Penggunaan klausula baku dilakukan mengingat untuk membuat tiap perjanjian yang sama secara khusus setiap kali dibutuhkan, dirasakan tidak

---

<sup>8</sup> Sutan Remi Sjahdeini dalam Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hlm. 119-120.

<sup>9</sup> Sukarni, *Cyber Law, "Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha"* (Bandung: Pustaka Sutra, 2010), hlm. 119.

efisien. Hal ini dikarenakan untuk membuat perjanjian yang berbeda untuk masing-masing transaksi akan membuang banyak tenaga, waktu dan juga biaya. Guna menekannya, dalam praktik timbul apa yang dinamakan klausula baku tersebut atau dikenal juga sebagai perjanjian dengan syarat-syarat baku. Klausula baku ini memuat syarat-syarat yang sudah dipersiapkan oleh salah satu pihak, sementara pihak lain tinggal menyetujui atau menolak saja dan tidak dapat diubah.

Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataan biasa dipegang oleh pelaku usaha. Isi klausula baku seringkali merugikan pihak lainnya, yaitu pihak konsumen karena dibuat secara sepihak. Bila konsumen menolak klausula baku tersebut ia tidak akan mendapatkan barang ataupun jasa yang dibutuhkan, karena klausula baku serupa akan ditemuinya di tempat lain. Hal tersebut menyebabkan konsumen lebih sering setuju terhadap isi klausula baku walau memojokkan. Bagi para pengusaha mungkin ini merupakan cara mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis dan cepat tidak bertele-tele. Tetapi bagi konsumen justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada suatu pilihan, yaitu menerima walaupun dengan berat hati.

Permasalahan ini menarik untuk ditelaah dan dibahas karena dalam praktik kehidupan sehari-hari (terutama pada aktivitas *e-commerce* sebagai suatu langkah antisipasi), banyak konsumen terlibat dalam klausula baku tanpa disadarinya. Penelitian sejauh ini mengungkapkan bahwa kedudukan pelaku usaha dalam klausula baku lebih kuat dari konsumen, konsumen tidak berperan menetapkan isi klausula baku. Padahal, di sisi lain, peran konsumen dalam pengembangan pendapatan pelaku usaha sangat berarti, namun dalam banyak hal konsumen sering kali dirugikan dan mengalami hambatan dalam melindungi hak-haknya.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ketentuan mengenai klausula baku diatur dalam Bab V pasal 18 tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku. Ketentuan tersebut secara prinsip mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang membuat perjanjian baku dan/atau mencantumkan klausula baku dalam perjanjian yang dibuat olehnya. Hal ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari pembuatan klausula baku yang semena-mena dari para pelaku usaha, sehingga

setiap individu mempunyai kedudukan yang sama di dalam hukum untuk melaksanakan dan meneguhkan hak-haknya.<sup>10</sup>

Pembakuan syarat-syarat perjanjian baku tersebut seringkali tidak memperhatikan kepentingan konsumen dan menempatkan konsumen dalam posisi tidak ada pilihan. Dalam posisi yang tidak berimbang inilah sudah seharusnya pemerintah campur tangan dalam bentuk kebijakan maupun regulasi yang tegas.

Berdasarkan penjabaran tersebut di atas, maka penulis ingin meneliti tentang pencantuman klausula baku pada perjanjian pembelian buku secara online di bukabuku.com dan blibli.com dengan skripsi yang berjudul **“TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA PERJANJIAN PEMBELIAN BUKU SECARA ONLINE (E-COMMERCE) DI BUKABUKU.COM DAN BLIBLI.COM MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

## **1.2 Pokok Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengidentifikasi pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Apakah pencantuman klausula baku pada perjanjian pembelian buku secara online (*e-commerce*) di bukabuku.com dan blibli.com telah melanggar ketentuan-ketentuan dari UUPK?
2. Apakah akibat hukum dari pencantuman klausula baku pada perjanjian pembelian buku secara online (*e-commerce*) di bukabuku.com dan blibli.com?
3. Apakah upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas pencantuman klausula baku pada perjanjian pembelian buku tersebut?

---

<sup>10</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004), hlm. 29.

### 1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan yang hendak dicapai dari penulisan skripsi ini adalah untuk:

1. Mengetahui apakah pencantuman klausula baku pada perjanjian pembelian buku secara online (*e-commerce*) di bukabuku.com dan blibli.com telah sesuai dengan ketentuan-ketentuan dari UUPK.
2. Mengetahui akibat hukum dari pencantuman klausula baku pada perjanjian pembelian buku secara online (*e-commerce*) di bukabuku.com dan blibli.com.
3. Mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas pencantuman klausula baku pada perjanjian pembelian buku tersebut.

### 1.4 Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan definisi dari beberapa istilah yang sering digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Perjanjian

Suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal, dimana dari peristiwa tersebut timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan.<sup>11</sup>

#### 2. Kewajiban

Sesuatu yang harus dilaksanakan oleh pihak yang satu kepada pihak yang lain dengan pembebanan sanksi jika lalai atau dilalaikan jika kewajiban itu ditentukan oleh undang-undang, disebut kewajiban undang-undang; jika kewajiban itu ditentukan oleh perjanjian, disebut kewajiban perjanjian.<sup>12</sup>

#### 3. Hak

Sesuatu yang diperoleh dari pihak lain dengan kewenangan menuntut jika tidak dipenuhi oleh pihak lainnya itu.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Subekti (a), *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: PT Intermasa, 2005), hlm. 1.

<sup>12</sup> Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, cet. Ke-1, (Bandung: PT Citra Aditya bakti, 1992), hlm. 10.

<sup>13</sup> *Ibid.*, hlm. 11.

#### 4. Perjanjian Baku

Perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.<sup>14</sup>

#### 5. Klausula Eksonerasi

Klausula yang isinya meniadakan tanggung jawab kreditur yang seharusnya sudah menjadi kewajibannya yang dapat membahayakan pihak debitur.<sup>15</sup>

#### 6. Pelaku Usaha

Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>16</sup>

#### 7. Konsumen

Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>17</sup>

#### 8. Klausula Baku

Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.<sup>18</sup>

#### 9. Perlindungan Konsumen

Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>19</sup>

---

<sup>14</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Perjanjian Baku: Perkembangannya di Indonesia*, (Bandung: 1980), hlm. 4.

<sup>15</sup> Sri gambir Melati Hatta, *Beli-Sewa Sebagai Perjanjian Tak Bernama: Pandangan Masyarakat dan Sikap Mahkamah Agung Indonesia*, cet. Ke-3, (Bandung: Alumni, 2000), hlm. 149.

<sup>16</sup> Indonesia, *Undang-undang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821, pasal 1 angka 3.

<sup>17</sup> *Ibid.*, Pasal 1 angka 2.

<sup>18</sup> *Ibid.*, Pasal 1 angka 10.

<sup>19</sup> *Ibid.*, Pasal 1 angka 1.

### 1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah dengan metode penelitian hukum normatif, yaitu dengan penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka.<sup>20</sup>

Metode yang digunakan untuk menghimpun data yang diperoleh untuk menyelesaikan tulisan ini adalah melalui studi pustaka dengan tipologi eksplanatoris yaitu penelitian yang bersifat menggambarkan atau menjelaskan lebih dalam suatu gejala dan bentuk penelitiannya bertujuan memberikan jalan keluar atau saran untuk mengatasi permasalahan. Adapun hasil datanya merupakan data sekunder.

Dalam penelitian ini data sekunder berupa:

1. Bahan hukum primer yang bersumber pada hukum positif, antara lain berupa:
  - a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
  - b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
2. Bahan Hukum sekunder meliputi buku, makalah, artikel dan berita di majalah, surat kabar, dan internet.
3. Bahan Hukum tersier meliputi kamus hukum, kamus bahasa Indonesia, dan ensiklopedi.

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi studi dokumen atau bahan pustaka. Sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif karena penulis memerlukan obyek penelitian yang utuh untuk penerapan klausula baku pada perjanjian pembelian buku (*e-commerce*) di situs bukabuku.com dan blibli.com. Pendekatan kualitatif merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif-analitis, yaitu apa yang dinyatakan oleh sasaran penelitian yang bersangkutan secara tertulis atau lisan, dan perilaku nyata.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1995), hlm. 13-14.

<sup>21</sup> Sri Mamudji, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, hal. 67.

## 1.6 Kegunaan Teoritis dan Praktis

### A. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah agar bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan dan keilmuan tertentu. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini diharapkan memberikan pengembangan terhadap studi hukum tentang perlindungan konsumen di Indonesia khususnya terkait dengan klausula baku. Dalam hal ini melalui pemahaman yang cukup jelas mengenai bagaimana pengaturan hukum yang mengatur tentang klausula baku terutama di suatu *website*.

### B. Kegunaan Praktis

Kegunaan Praktis ditujukan sebagai pemberian manfaat atau sumbangsih yang akan diperoleh dari penelitian ini bagi masyarakat ataupun komunitas publik secara keseluruhan atau *stakeholder* tertentu secara khusus. Skripsi ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan pengetahuan terhadap klausula baku, hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha dan penyelesaian-penyelesaian sengketa.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi yang berjudul “TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA PERJANJIAN PEMBELIAN BUKU SECARA ONLINE (*E-COMMERCE*) DI BUKABUKU.COM DAN BLIBLI.COM MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN” ini terdiri dari lima bab dan setiap bab dibagi dalam beberapa sub bab. Selanjutnya, sistematika penulisan skripsi ini dapat diuraikan sebagai berikut:

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini Penulis menguraikan latar belakang, pokok permasalahan, tujuan penulisan, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB 2 TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**

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

## **BAB 3 TINJAUAN UMUM PERJANJIAN BAKU DAN PERKEMBANGAN PERJANJIAN BAKU DI INDONESIA**

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

## **BAB 4 ANALISIS TERHADAP ISI KLAUSULA BAKU YANG TERTERA PADA PERJANJIAN PEMBELIAN BUKU SECARA ONLINE (*E-COMMERCE*) DI BUKABUKU.COM DAN BLIBLI.COM**

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai profil bukabuku.com dan blibli.com, bentuk dan isi perjanjian pembelian buku secara online (*e-commerce*) di bukabuku.com dan blibli.com, serta analisis klausula-kalusula dalam perjanjian tersebut ditinjau dari UUPK.

## **BAB 5 PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran yang perumusannya diambil dari apa yang telah diuraikan mulai dari bab pertama sampai dengan bab terakhir.



## BAB 2

### TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

#### 2.1 Pengertian dan Batasan Hukum Perlindungan Konsumen

Pemikiran ke arah perlindungan konsumen dilatarbelakangi oleh berkembangnya industri secara cepat dan menunjukkan kompleksitas yang tinggi sehingga perlu ditampung salah satu akibat negatif industrialisasi yang menimbulkan banyak korban karena memakai atau mengonsumsi produk-produk industri.<sup>22</sup>

Dari segi istilah, dalam berbagai literatur ditemukan dua istilah mengenai hukum yang mempersoalkan konsumen, yaitu hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Kedua istilah ini seringkali disamaartikan, namun ada pula yang membedakannya dengan mengatakan bahwa baik mengenai substansi maupun mengenai penekanan luas lingkungannya adalah berbeda satu sama lain.<sup>23</sup>

Yang dimaksud dengan hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa antara penyedia dan penggunaannya dalam hubungan bermasyarakat.<sup>24</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sendiri berjudul Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen dan bukan Undang-Undang tentang Konsumen. Pasal 1 UUPK menyebutkan definisi yang berbeda antara konsumen dan perlindungan konsumen, dimana perlindungan konsumen didefinisikan sebagai “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Namun demikian sesungguhnya baik istilah hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen tidak perlu dibedakan,<sup>25</sup> hal ini dikarenakan dua

---

<sup>22</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006), hlm. 28.

<sup>23</sup> *Ibid.*, hlm. 45.

<sup>24</sup> N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen “Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk”*, (Jakarta : Panta Rei, 2005), hlm. 30.

<sup>25</sup> AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen “Suatu Pengantar”*, (Jakarta : Daya Widya, 1999), hlm. 23.

sebab, yaitu *pertama*, jika membicarakan hukum dalam hubungannya dengan konsumen atau hukum dalam hubungannya dengan perlindungan konsumen, maka keduanya tentu tidak akan luput dari pembahasan mengenai hak-hak konsumen, kepentingannya, upaya-upaya pemberdayaannya, atau kesetaraannya dalam hukum dengan pihak pelaku usaha.

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

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

Kawasan yang dimasuki hukum perlindungan konsumen dalam hukum privat adalah :

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

Adapun kawasan-kawasan yang dimasuki hukum perlindungan konsumen dalam hukum publik adalah :

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

---

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

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

## 2.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 2 UUPK, perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Penjabaran lebih lanjut mengenai asas-asas perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Pasal 2 UUPK, yaitu:

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

Berdasarkan substansi dari kelima asas perlindungan konsumen yang telah disebutkan dalam Pasal 2 UUPK beserta penjelasannya, maka asas-asas tersebut dapat dibagi lagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu<sup>28</sup>:

- a. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen ;
- b. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
- c. Asas kepastian hukum.

---

<sup>28</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hlm. 26.

Asas keseimbangan dikelompokkan kedalam asas keadilan, mengingat bahwa hakikat dari asas keadilan adalah menjaga keseimbangan bagi kepentingan masing-masing pihak dalam sebuah transaksi dagang, yaitu antara pelaku usaha, konsumen dan pemerintah.<sup>29</sup>

Dalam hal ini pemerintah tidak memiliki kepentingan secara langsung, namun kepentingan pemerintah dalam rangka mewakili kepentingan publik yang kehadirannya tidak secara langsung di antara para pihak namun melalui berbagai pembatasan dalam bentuk kebijakan yang dituangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan, termasuk UUPK. Dalam Pasal 2 UUPK dapat diketahui bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan dalam rangka pembangunan nasional, yang menjadi tanggung jawab pemerintah.<sup>30</sup>

Keseimbangan perlindungan antara pelaku usaha dan konsumen menampakkan fungsi hukum sebagai sarana pengendalian hidup bermasyarakat dengan menyeimbangkan kepentingan-kepentingan yang ada dalam masyarakat atau dengan kata lain sebagai sarana kontrol sosial.<sup>31</sup>

Menyangkut asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan ke dalam asas manfaat oleh karena keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen disamping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.<sup>32</sup>

UUPK ditujukan sebagai landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan swadaya bagi masyarakat sebagai konsumen dari pelaku usaha yang melakukan kegiatan ekonomi yang merugikan bagi kepentingan konsumen.<sup>33</sup>

---

<sup>29</sup> *Ibid.*

<sup>30</sup> *Ibid.*

<sup>31</sup> *Ibid.*

<sup>32</sup> *Ibid.*, hlm. 30.

<sup>33</sup> Az. Nasution, "Perlindungan Konsumen: Tinjauan Pada UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen-L.n. '99 NO.42.TLN.'99 No. 3821" (Makalah disampaikan pada Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen di Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Depok, 2007), hlm. 8.

Pada Pasal 3 UUPK mengatur 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 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.”

Pengaturan dari Pasal 3 UUPK merupakan pengaturan mengenai tujuan khusus dari perlindungan konsumen. Hal ini membedakan dengan tujuan umum sebagaimana dikemukakan pada pengaturan dalam Pasal 2 UUPK.

Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen ini akan berlaku secara maksimal apabila didukung oleh seluruh subsistem perlindungan yang diatur dalam UUPK, tanpa mengabaikan fasilitas penunjang dan kondisi masyarakat.<sup>34</sup>

Namun sampai saat ini belum diketahui dengan jelas bagaimana penerapan dari tujuan perlindungan konsumen. Pelaksanaan dari Pasal 3 huruf d UUPK mengenai sistem perlindungan hukum juga belum terlaksanakan. Sampai saat ini sistem perlindungan di Indonesia belum juga terbentuk, sedangkan hal tersebut merupakan kewenangan dari pemerintah selaku sebagai pembina, pengawas serta pelaksana Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hlm. 34-35.

<sup>35</sup> Az Nasution, *op.cit.*, hlm. 9.

## 2.3 Pihak-Pihak Dalam Hukum Perlindungan Konsumen

### 2.3.1 Konsumen

Istilah konsumen sendiri berasal dari istilah asing, Inggris *consumer*, dan Belanda *consument*, yang secara harfiah dapat diartikan sebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu”; atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”. Ada juga yang mengartikan “setiap orang yang menggunakan barang atau jasa”.<sup>36</sup> Dari pengertian di atas terlihat ada perbedaan anatar konsumen sebagai pribadi kodrati dengan konsumen sebagai perusahaan atau badan hukum. Perbedaan ini penting untuk membedakan apakah konsumen tersebut menggunakan barang atau jasa untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersil (dijual dan/atau diproduksi lagi).

UUPK pada Pasal 1 butir 2 mendefinisikan konsumen 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. Definisi dari UUPK sendiri sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah *end user*/pengguna terakhir, tanpa si konsumen harus merupakan pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut.

Berdasarkan pengertian di atas subyek yang disebutkan sebagai konsumen berarti setiap konsumen yang berstatus sebagai pemakai barang dan/jasa. Menurut AZ. Nasution, istilah “orang” yang dimaksudkan di sini adalah orang alami atau pribadi kodrati, bukan badan hukum, sebab yang memakai, menggunakan atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan hanyalah pribadi kodrati.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Abdul H. Barkatullah, “*Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran*”, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008). hlm.7.

<sup>37</sup> AZ. Nasution, *Perlindungan Hukum Konsumen, Tinjauan Singkat UU No. 8 tahun 1999-LN 1999 No. 42, Makalah Disampaikan Pada Diklat Mahkamah Agung, Batu Malang, 14 Mei 2001*, hlm.6.

### 2.3.2 Pelaku Usaha

Batasan mengenai apa yang dimaksud dengan pelaku usaha dapat dilihat pada Pasal 1 butir 3 UUPK yaitu :

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Selain itu, dalam pengertian pelaku usaha, di dalamnya juga termasuk pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang atau badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen, dimana sifat profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut tanggung jawab pelaku usaha.<sup>38</sup>

Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap konsumen.

### 2.3.3 Pemerintah

Dengan adanya kemajuan teknologi yang semakin pesat, dalam usaha perlindungan konsumen diperlukan suatu standardisasi dan sertifikasi yang maksimal, di sinilah diperlukan adanya peran aktif pemerintah dalam membuat, menyesuaikan, dan mengawasi pelaksanaan peraturan yang berlaku.

Sesuai dengan prinsip pembangunan yang antara lain menyatakan bahwa pembangunan dilaksanakan bersama oleh masyarakat dengan pemerintah dan karena itu menjadi tanggung jawab bersama pula, maka melalui pengaturan dan pengendalian oleh pemerintah, tujuan pembangunan nasional dapat dicapai dengan baik. Upaya pemerintah untuk melindungi konsumen dari produk yang merugikan dapat dilaksanakan dengan cara mengatur, mengawasi, serta mengendalikan produksi, distribusi, dan peredaran produk sehingga konsumen tidak dirugikan. Berdasarkan tujuan-tujuan yang ingin dicapai dan kebijaksanaan

---

<sup>38</sup> Agnes M. Toar, *Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan Perkembangannya Di Berbagai Negara*, (Ujung Pandang: DKIH Belanda-Indonesia, 1988), hlm. 2.

yang akan dilaksanakan, maka langkah-langkah yang dapat ditempuh pemerintah adalah:

- a. Registrasi dan penilaian;
- b. Pengawasan produksi;
- c. Pengawasan distribusi;
- d. Pembinaan dan pengembangan usaha;
- e. Peningkatan dan pengembangan prasarana dan tenaga.<sup>39</sup>

Peranan pemerintah di atas harus dijalankan secara berkelanjutan agar tercipta suatu lingkungan usaha yang sehat, pengusaha yang bertanggung jawab, serta pasar yang kompetitif dengan berangsur-angsur menghilangkan monopoli dan proteksi.<sup>40</sup>

Posisi pemerintah, konsumen, serta pelaku usaha masing-masing adalah mandiri sehingga perlu diatur dengan baik untuk mencapai keserasian dan keharmonisan dalam kegiatan ekonomi. Pemerintah yang ditugaskan untuk mengatur hal tersebut berdasarkan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 dapat melaksanakannya melalui peraturan-peraturan, serta pengawasan pelaksanaan peraturan tersebut. Peraturan-peraturan yang dimaksud dalam hal ini, yaitu UUPK, adalah sebagai peraturan yang juga mengikat pemerintah sehingga tidak muncul kolusi antara pengusaha dan pemerintah yang dapat merugikan konsumen.

## **2.4 Hak dan Kewajiban**

### **2.4.1 Hak Konsumen**

Pada UUPK hak-hak konsumen diatur pada Pasal 4, yang terdiri atas 9 hak, yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

---

<sup>39</sup> Janus Sidabalok, *op.cit.*, hlm. 24.

<sup>40</sup> Syahrir, *Deregulasi Ekonomi Sebagai Jalan Keluar Peningkatan Perhatian Terhadap Kepentingan Konsumen*, Makalah pada Seminar Nasional Upaya Peningkatan Perlindungan Konsumen, YLKI-CESDA-LP3ES, Jakarta 11 Mei 1993, hlm. 36.



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

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 UUPK di atas lebih luas dari pada hak-hak konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat John. F. Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yaitu terdiri atas :

- a. Hak memperoleh keamanan;
- b. Hak memilih;
- c. Hak mendapatkan informasi; dan
- d. Hak untuk didengar.<sup>41</sup>

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, masing-masing pada Pasal 3, 8, 19, 21 dan Pasal 26, yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization of Consumers Union – IOCU*) ditambah empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu:<sup>42</sup>

- a. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- b. Hak untuk memperoleh ganti rugi;

---

<sup>41</sup> Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Ditinjau Dari Segi Standar Kontrak (Baku)*, makalah pada simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, BPHN-Binacipta, hlm. 61.

<sup>42</sup> C. Tantri D. Dan Sulastri, *Gerakan Organisasi Konsumen, Seri Panduan Konsumen*, (Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia-The Asia Foundation, 1995), hlm. 22-24.

- c. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
- d. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Disamping itu masyarakat Eropa juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut.

- a. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan.
- b. Hak perlindungan kepentingan ekonomi.
- c. Hak mendapat ganti rugi.
- d. Hak atas penerangan.
- e. Hak untuk didengar.<sup>43</sup>

Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yang meliputi:

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan bagi mereka untuk melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam mengambil keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.<sup>44</sup>

Dalam Rancangan Akademik Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang dikeluarkan oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan dikemukakan enam hak konsumen, yaitu empat hak dasar yang disebutkan dalam Deklarasi Hak-hak Asasi Manusia, ditambah dengan

---

<sup>43</sup> Mariam Darus, *op. cit.*, hlm. 61.

<sup>44</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, cet. III, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 27-28.

hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, dan hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum yang patut.<sup>45</sup>

Dari berbagai hak-hak yang disebutkan di atas, maka dapat dikelompokkan menjadi 10 macam hak konsumen, yaitu:

- a. Hak atas keamanan dan keselamatan;
- b. Hak untuk mendapatkan informasi;
- c. Hak untuk memilih;
- d. Hak untuk didengar;
- e. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- f. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
- g. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
- h. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;
- i. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya;
- j. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.<sup>46</sup>

Berikut uraian 10 macam hak konsumen tersebut:

- a. Hak atas keamanan dan keselamatan;

Hak atas keamanan dan keselamatan ini bertujuan untuk melindungi para konsumen dari kerugian fisik maupun psikis yang dapat timbul akibat dari mengonsumsi barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, harus diatur bahwa barang dan/atau jasa yang ditawarkan harus diproduksi dengan tepat sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen.

- b. Hak untuk mendapatkan informasi;

Hak konsumen untuk mendapatkan informasi bertujuan agar konsumen mendapatkan informasi secara utuh dan jelas mengenai kondisi suatu barang dan/atau jasa, khususnya bagi barang dan/atau jasa dengan pilihan yang beragam. Dengan adanya informasi tersebut, maka akan sangat membantu konsumen dalam memilih barang dan/atau jasa yang sesuai dengan yang dibutuhkan.

---

<sup>45</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit.*, hlm. 40.

<sup>46</sup> *Ibid.*

Informasi ini dapat memberikan dampak yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk serta meningkatkan kesetiaannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yang memenuhi kebutuhannya.<sup>47</sup>

c. Hak untuk memilih;

Seperti yang telah disebutkan dari penjelasan sebelumnya, jika barang dan/atau jasa yang ada memiliki banyak alternatif pilihan, maka sudah pasti konsumen akan memilih barang dan/atau jasa yang paling sesuai dengan kebutuhannya. Hak memilih yang dimiliki oleh konsumen ini hanya ada jika ada alternatif pilihan dari jenis produk tertentu, karena jika suatu produk dikuasai secara monopoli oleh suatu produsen atau dengan kata lain tidak ada pilihan lain (baik barang maupun jasa), maka dengan sendirinya hak untuk memilih ini tidak akan berfungsi.<sup>48</sup> Oleh karena itu akan lebih baik jika konsumen diberikan beberapa pilihan sehingga sebelum memutuskan pilihannya konsumen dapat melakukan perbandingan dari berbagai alternatif yang ada.

d. Hak untuk didengar;

Hak ini merupakan salah satu jalan bagi konsumen untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai atau berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pernyataan/pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.<sup>49</sup>

Ada tiga instrumen yang dapat digunakan untuk mengakomodir hak untuk didengar, diantaranya pertama, melalui aturan hukum tertentu dalam bentuk *hearing* secara terbuka. Kedua, melalui pembentukan organisasi konsumen

---

<sup>47</sup> *Ibid.*

<sup>48</sup> *Ibid.*, hlm. 42.

<sup>49</sup> *Ibid.*, hlm. 43.

swadaya masyarakat dengan atau tanpa dukungan pemerintah.<sup>50</sup> Ketiga, melalui pembentukan instansi perlindungan konsumen pemerintah atau semi swasta akan efektif di negara dengan jumlah penduduk kecil.

e. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;

Hak ini sifatnya mendasar, di mana konsumen berhak untuk memperoleh kebutuhan hidupnya berupa sandang, pangan, dan papan untuk mempertahankan hidupnya. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup ini juga berupa hak untuk mendapatkan hal-hal lain yang sifatnya juga mendasar seperti pendidikan dan kesehatan.

f. Hak untuk memperoleh ganti rugi;

Setiap konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi jika ia menderita kerugian akibat barang dan/atau jasa yang ia gunakan. Hak ini telah diakomodir dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK, yang menyebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Tujuan dari penggunaan hak ini adalah untuk mengembalikan/memulihkan keadaan konsumen yang menderita kerugian kepada keadaan semula. Hak ini dapat direalisasikan melalui penyelesaian di luar pengadilan, maupun diselesaikan melalui pengadilan.

g. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;

Definisi dasar hak ini adalah bahwa konsumen harus mendapat pendidikan agar dapat berperan sebagai pelaku ekonomi yang bertanggungjawab.<sup>51</sup> Pendidikan sebagai konsumen sangat baik jika diterapkan sejak usia dini. Dengan adanya pendidikan tersebut diharapkan konsumen memiliki pemahaman yang luas dan dapat bersikap lebih kritis, khususnya di saat memilih produk yang dibutuhkan agar terhindar dari kerugian.

h. Hak memperoleh lingkungan hidup yang baik dan sehat;

---

<sup>50</sup> Sudaryatmo, "Hak-Hak Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen" dalam *Liku-Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2001), hlm. 8-9.

<sup>51</sup> *Ibid.*, hlm. 11.

Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat ini sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. Pada Pasal 65 ayat (1) undang-undang ini disebutkan bahwa setiap orang berhak atas lingkungan hidup yang baik dan sehat sebagai bagian dari hak asasi manusia.

- i. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya;  
Tujuan dari hak ini adalah agar harga barang dan/atau jasa yang diperoleh oleh konsumen sesuai dengan kualitas yang dimiliki dan konsumen terhindar dari permainan harga yang tidak wajar. Hak ini diakomodir dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. Salah satu bentuk perlindungan untuk konsumen berdasarkan undang-undang ini adalah pada ketentuan Pasal 5 ayat (1) yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang membuat perjanjian dengan pelaku usaha pesaingnya untuk menetapkan harga atas suatu barang dan/atau jasa yang harus dibayar oleh konsumen atau pelanggan pada pasar bersangkutan yang sama.
- j. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;  
Hak ini oleh UUPK pada Bab X tentang Penyelesaian Sengketa Pasal 45-Pasal 48. Jika terjadi sengketa perlindungan konsumen, maka konsumen dapat memilih untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan,<sup>52</sup> maupun diselesaikan melalui pengadilan.<sup>53</sup>

Selain kesepuluh hak-hak konsumen di atas, ada satu poin lagi yang juga merupakan hak bagi masyarakat, yaitu hak untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka. Hak ini sudah

---

<sup>52</sup> Disebutkan dalam Pasal 47 UUPK, bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

<sup>53</sup> Disebutkan dalam Pasal 48 UUPK, bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 UUPK.

dijamin dalam UUPK, pada Pasal 1 angka 9 yang menyebutkan mengenai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, yaitu lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Mengenai hak-hak konsumen pada UUPK, 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 mempertinggi rasa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Hal ini dimaksudkan agar konsumen terhindar dari kerugian baik fisik maupun psikis apabila mengkonsumsi suatu produk.<sup>54</sup>

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.<sup>55</sup> Selanjutnya hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Hal ini berarti konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak suatu produk dan juga memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.<sup>56</sup>

Selain itu, hak untuk didengar merupakan hak yang dapat berupa suatu pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk tertentu, atau berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau berupa pertanyaan atau pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini dapat digunakan secara perorangan maupun kolektif dan juga dapat disampaikan baik secara langsung maupun diwakili oleh lembaga tertentu.<sup>57</sup>

---

<sup>54</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hlm. 41

<sup>55</sup> *Ibid.*

<sup>56</sup> *Ibid*, hlm. 42.

<sup>57</sup> *Ibid*, hlm. 43.

Selanjutnya, hak untuk memperoleh ganti kerugian dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah rusak akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Kerugian disini dapat merupakan materi, maupun kerugian yang menyangkut diri konsumen baik itu fisik maupun psikis. Sementara itu, hak untuk memperoleh pendidikan konsumen dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan yang diperlukan agar terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk.<sup>58</sup>

Selanjutnya, mengingat bahwa pelaku usaha berada dalam kedudukan yang lebih kuat baik secara ekonomis maupun dari segi kekuasaan dibanding dengan konsumen, maka konsumen perlu mendapatkan advokasi, perlindungan, serta upaya penyelesaian sengketa secara patut. Konsumen juga berhak mendapatkan pembinaan dan pendidikan mengenai bagaimana berkonsumsi yang baik, sementara di sisi lain produsen juga harus memberikan hak konsumen untuk diperlakukan sama dengan konsumen lainnya tanpa membedakan berdasarkan ukuran apapun seperti agama, budaya, pendidikan, kekayaan, dan lain-lain.<sup>59</sup>

Pada akhirnya konsumen berhak mendapatkan hak-hak lainnya sesuai dengan kedudukannya sebagai konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan ini membuka kemungkinan berkembangnya pemikiran tentang hak-hak baru dari konsumen di masa yang akan datang, sesuai dengan perkembangan zaman.

#### **2.4.2 Kewajiban Konsumen**

Kewajiban konsumen berdasarkan Pasal 5 UUPK adalah :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;  
Salah satu kewajiban konsumen adalah membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan. Kecenderungan konsumen untuk tidak

---

<sup>58</sup> *Ibid*, hlm. 44.

<sup>59</sup> Janus Sidabalok, *op. cit.*, hlm. 42.



peduli atau kurang teliti mengenai informasi terkait barang dan/atau jasa merupakan salah satu kelemahan dari konsumen yang sering terjadi. Sedangkan, di sisi produsen sudah menyampaikan informasi secara jelas terkait barang dan/atau jasa yang mereka tawarkan. Kelalaian dari konsumen ini dapat dijadikan alasan bagi produsen untuk menghindari tuntutan ganti rugi manakala timbul kerugian pada diri konsumen yang mengonsumsi barang dan/atau jasa tersebut. Namun, jika pada kenyataannya produsen tidak menggunakan cara yang wajar dan efektif untuk mengkomunikasikan peringatan itu, yang menyebabkan konsumen tidak membacanya, maka hal itu tidak menghalangi pemberian ganti kerugian pada konsumen yang telah dirugikan.<sup>60</sup>

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;  
Terkait dengan transaksi pembelian barang dan/atau jasa, maka konsumen berkewajiban untuk beritikad baik. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dalam ketentuan ini disebutkan bahwa suatu perjanjian, yang dalam hal ini adalah perjanjian jual beli barang dan/atau jasa, harus dilaksanakan dengan itikad baik.  
Satu-satunya kemungkinan bagi konsumen untuk merugikan produsen adalah saat proses transaksi, sedangkan bagi produsen potensi untuk merugikan konsumen dari berawal dari saat barang diproduksi oleh produsen.<sup>61</sup>
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;  
Konsumen diwajibkan untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati antara konsumen dan pelaku usaha, walaupun terkadang penetapan harga atas suatu barang dan/atau jasa dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, maka pelaku usaha juga memberikan banyak alternatif pilihan barang dan/atau jasa sehingga konsumen dapat memilih sesuai dengan nilai tukar dan kualitas yang diharapkan.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

---

<sup>60</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hlm. 49.

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

Jika terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, maka masing-masing pihak diwajibkan untuk mengikuti upaya penyelesaian hukumnya secara patut; termasuk juga konsumen. Ketentuan mengenai penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Bab X tentang Penyelesaian Sengketa Pasal 45-Pasal 48. Jika terjadi sengketa perlindungan konsumen, maka konsumen dapat memilih untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, maupun diselesaikan melalui pengadilan.

### 2.4.3 Hak Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak –hak yang diberikan kepada konsumen, kepada pelaku usaha diberikan hak-hak sebagaimana diatur pada Pasal 6 UUPK yaitu:

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

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan 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 diberikan kepada konsumen tidak/kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktik, jika suatu produk yang kualitasnya lebih rendah dari produk serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.

Menyangkut hak pelaku usaha lainnya, sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/Pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen tidak mengabaikan kepentingan pelaku usaha. Kewajiban konsumen dan hak-hak pelaku usaha yang disebutkan pada huruf b,c, dan d di atas adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sebagaimana disebutkan sebelumnya.<sup>62</sup>

#### 2.4.4 Kewajiban Pelaku Usaha

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

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

Begitu pentingnya suatu itikad baik sehingga dalam sebuah perjanjian para pihak di dalamnya harus mempunyai itikad baik.<sup>63</sup> Selanjutnya dapat dilihat

---

<sup>62</sup> Abdul Hakim Barkatulah, *op.cit.*, hlm. 37.

<sup>63</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit.*, hlm. 52.

bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang “ditargetkan” untuk menciptakan “budaya” tanggung jawab pada diri pelaku usaha.<sup>64</sup>

#### 2.4.5 Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK, disebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan ganti rugi tersebut 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.<sup>65</sup>

Adanya pemberian ganti rugi kepada konsumen tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana terhadap pelaku usaha berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.<sup>66</sup> Namun, ketentuan tersebut tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.<sup>67</sup>

Ada 3 (tiga) substansi hukum tanggung jawab produk yang menjadi dasar tuntutan ganti kerugian konsumen. Ketiga dasar tuntutan tersebut adalah tuntutan karena kelalaian/kesalahan, tuntutan karena wanprestasi/ingkar janji, dan tuntutan berdasarkan teori tanggung jawab mutlak.<sup>68</sup>

---

<sup>64</sup> Abdul Hakim Barkatulah, *op.cit.*, hlm 39.

<sup>65</sup> Indonesia (a), *op.cit.*, Pasal 19 ayat (2).

<sup>66</sup> *Ibid.*, Pasal 19 ayat (4)

<sup>67</sup> *Ibid.*, Pasal 19 ayat (5)

<sup>68</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak* (Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum, 2004), hlm. 45.

#### 2.4.5.1 Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kelalaian/Kesalahan

Berdasarkan prinsip ini, kelalaian produsen yang berakibat pada munculnya kerugian pada konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan tuntutan ganti kerugian kepada produsen.<sup>69</sup>

Disamping faktor kesalahan atau kelalaian produsen, tuntutan ganti kerugian berdasarkan kelalaian produsen diajukan pula dengan bukti-bukti lain, yaitu: *pertama*, pihak tergugat merupakan produsen yang benar-benar mempunyai kewajiban untuk melakukan tindakan yang dapat menghindari terjadinya kerugian konsumen. *Kedua*, produsen tidak melaksanakan kewajibannya untuk menjamin kualitas produknya sesuai dengan standar yang aman untuk dikonsumsi atau digunakan. *Ketiga*, konsumen menderita kerugian. *Keempat*, kelalaian produsen merupakan faktor yang mengakibatkan adanya kerugian pada konsumen (ada hubungan sebab akibat antara kelalaian produsen dengan kerugian konsumen).<sup>70</sup>

#### 2.4.5.2 Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi

Selain mengajukan gugatan berdasarkan kelalaian/kesalahan produsen, konsumen juga dapat mengajukan gugatan berdasarkan wanprestasi yang dilakukan oleh pihak produsen. Hak konsumen untuk mengajukan gugatan ini didasarkan atas adanya perikatan antara konsumen tersebut dengan pihak produsen.

Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan maupun karena undang-undang. Dijelaskan lebih lanjut di dalam Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, bahwa perikatan tersebut dapat berupa perikatan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu.

Keuntungan bagi konsumen dalam gugatan berdasarkan teori ini adalah penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak, yaitu suatu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang dilakukan produsen untuk memenuhi janjinya.<sup>71</sup>

---

<sup>69</sup> *Ibid.*, hlm. 47.

<sup>70</sup> *Ibid.*, hlm. 47.

<sup>71</sup> *Ibid.*, hlm. 71-72.

Dengan kata lain, jika produsen telah berupaya memenuhi janjinya, tetapi konsumen tetap mengalami kerugian, maka produsen tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian.

Secara umum dapat dikatakan terjadi wanprestasi jika:

1. Barang tidak diserahkan pada waktunya;
2. Barang yang akan diserahkan tersebut tidak dipelihara sehingga barang tidak dapat diserahkan pada waktunya;
3. Barang tersebut tidak diserahkan sama sekali;
4. Barang yang akan diserahkan tersebut tidak dipelihara sehingga barang tidak dapat diserahkan sama sekali;
5. Barang yang diserahkan tidak sesuai dengan yang ditentukan; dan
6. Barang yang akan diserahkan tidak dipelihara sehingga tidak dapat diserahkan sesuai dengan yang ditentukan.<sup>72</sup>

#### **2.4.5.3. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak**

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

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

1. Konsumen tidak dalam posisi yang menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks;
2. Diasumsikan produsen atau pelaku usaha dapat lebih mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi;
3. Asas ini dapat memaksa produsen atau pelaku usaha untuk lebih berhati-hati.<sup>73</sup>

---

<sup>72</sup> Gunawan Widjaja, *Memahami Prinsip Keterbukaan dalam Hukum Perdata* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006), hlm. 339-340.

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

1. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
2. Cacat barang timbul pada kemudian hari;
3. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
4. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
5. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.<sup>74</sup>

#### **2.4.6 Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha**

Di dalam UUPK ditetapkan tujuan perlindungan konsumen antara lain adalah untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen. Salah satu upaya untuk menghindarkan konsumen dari praktik-praktik bisnis negatif pelaku usaha adalah dengan melakukan pengaturan terhadap perbuatan yang dilarang untuk dilakukan bagi pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. UUPK mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha ke dalam 10 Pasal, yaitu Pasal 8 sampai Pasal 17.

Pasal 8 UUPK mengatur mengenai pelarangan pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak layak. Pada hakikatnya pelarangan ini bertujuan agar produk barang dan/atau jasa yang beredar adalah produk yang layak baik dari sisi zatnya, asal-usul, kualitas sesuai

---

<sup>73</sup> N.H.T. Siahaan, *op. cit.*, hlm. 157-158.

<sup>74</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Pasal 27.

dengan informasi pengusaha baik melalui tabel, etiket, iklan, dan lainnya sebagainya<sup>75</sup>

## **2.5 Transaksi Konsumen**

Yang dimaksud dengan transaksi konsumen adalah proses peralihan pemilikan barang dan/atau pemanfaatan jasa konsumen dari pelaku usaha kepada konsumen. Transaksi konsumen terbagi atas 3 tahap.<sup>76</sup>

### **2.5.1 Tahap Pratransaksi**

Pada tahap ini, transaksi (pembelian, penyewaan, peminjaman, pemberian hadiah komersial, dan sebagainya) belum terjadi. Konsumen masih mencari tahu dimana kebutuhannya harus didapatkan, harga dan/atau syarat-syarat yang ia mampu memenuhinya, serta berbagai fasilitas atau kondisi yang ia inginkan. Dengan kata lain, yang terpenting bagi konsumen saat ini adalah mendapatkan informasi atau keterangan yang benar, jelas, dan jujur dari pelaku usaha yang beritikad baik dan bertanggung jawab mengenai produk dan/atau jasa tersebut.<sup>77</sup>

### **2.5.2 Tahap Transaksi Konsumen**

Yaitu tahap terjadinya proses peralihan pemilikan barang dan/atau pemanfaatan jasa tertentu dari pelaku usaha kepada konsumen. Pada tahap ini, pelaku usaha wajib memperlakukan konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan/atau jasa sesuai standar yang berlaku, memberi kesempatan bagi konsumen untuk menguji dan mencoba barang dan/atau jasa tertentu dan memberi jaminan dan/atau garansi atas barang (Pasal 7 huruf c, d, e UUPK). Pada saat ini, konsumen mendapatkan kecocokan pilihan barang dan/atau jasa dengan persyaratan pembelian serta harga yang dibayarnya. Yang menentukan dalam tahap ini adalah syarat-syarat perjanjian peralihan

---

<sup>75</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hlm. 65.

<sup>76</sup> Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum, set. 1*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hlm. 20.

<sup>77</sup> Az. Nasution, *Perlindungan Konsumen dan Peradilan di Indonesia* (Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman RI, 8 Maret 1995), hlm. 13.



pemilikan barang dan/atau pemanfaatan jasa tersebut, penyerahan dan/atau cara pembayaran atau pelunasan.<sup>78</sup>

Perilaku pelaku usaha sangat menentukan, seperti penentuan harga produk konsumen, penentuan persyaratan perolehan dan pembatalan perolehannya, klausula-klausula, khususnya klausula baku yang mengikuti transaksi dan persyaratan-persyaratan jaminan, keistimewaan atau kemanjuran yang dikemukakan dalam transaksi barang dan/atau jasa.<sup>79</sup>

Umumnya, pada saat ini apabila perikatan terjadi secara tunai, maka tidak atau kurang bermasalah. Akan tetapi, pada perikatan dengan cara pembayaran atau pelunasan berjangka (antara lain perjanjian beli sewa, kredit perbankan, kredit pemilikan rumah, dan sebagainya), sering menimbulkan masalah. Tidak jarang ditemui orang-orang yang menandatangani suatu konsep perjanjian tanpa terlebih dahulu membaca dengan teliti syarat-syarat yang terdapat dalam perjanjian itu. Dengan berlakunya UUPK, semua klausula baku yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, menjadi batal demi hukum.<sup>80</sup>

### 2.5.3 Tahap Purnatransaksi

Yaitu tahap pemakaian, penggunaan, dan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang telah beralih kepemilikannya atau pemanfaatannya dari pelaku usaha kepada konsumen. Pada tahap ini, apabila informasi (lisan atau tertulis) dari barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha, sesuai keinginan/harapan konsumen dalam pemakaian, penggunaan dan/atau pemanfaatan produk konsumen tersebut, maka konsumen akan merasa puas.

Sebaliknya, apabila informasi produk konsumen yang diperoleh konsumen tidak sesuai dengan kenyataan pemakaian, penggunaan, atau pemanfaatannya oleh konsumen, maka tentulah akan timbul masalah antara konsumen dan pelaku usaha bersangkutan, timbullah sengketa konsumen di mana konsumen protes dan melakukan gugatan ganti rugi ataupun tuntutan pidana.

---

<sup>78</sup> Az. Nasution, *op.cit.*, hlm. 44.

<sup>79</sup> Az. Nasution, *Berlakunya Undang-Undang perlindungan Konsumen pada Seluruh Barang dan Jasa, Tinjauan Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, hlm. 11.

<sup>80</sup> Indonesia (a), *op.cit.*, Pasal 8 ayat (3).

Setelah transaksi terjadi, pelaku usaha wajib memberikan kompensasi/ganti rugi atau penggantian akibat pemakaian, penggunaan, dan/atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan pada konsumen yang dirugikan. Hal ini juga berlaku apabila barang dan/atau jasa tersebut tidak sesuai dengan perjanjian sehingga berakibat menimbulkan kerugian kesehatan tubuh, keamanan jiwa, dan/atau harta bendanya.<sup>81</sup>

## 2.6 Klausula Baku

Menurut Pasal 1 angka 10 UUPK, yang dimaksud dengan klausula baku adalah:

“Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.<sup>82</sup>

Pembuat Undang-Undang ini menerima kenyataan bahwa pemberlakuan klausula baku adalah suatu kebutuhan yang tidak bisa dihindari, sebab klausula baku/standar kontrak adalah suatu kenyataan yang memang lahir dari kebutuhan masyarakat.<sup>83</sup>

Mengenai klausula baku ini, akan dibahas lebih lanjut di Bab 3 (tiga) yang berjudul “Tinjauan Umum Perjanjian Baku Dan Perkembangan Perjanjian Baku Di Indonesia”.

## 2.7 Penyelesaian Sengketa Konsumen

Suatu sengketa terjadi apabila terdapat perbedaan pandangan antara pihak tertentu tentang hal tertentu. satu pihak merasa dirugikan hak-haknya oleh pihak yang lain, sedang yang lain tidak merassa demikian. Menurut Az. Nasution sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha

---

<sup>81</sup> *Ibid.*, Pasal 7 huruf g jo Pasal 19.

<sup>82</sup> *Ibid.*, Pasal 1 angka 10.

<sup>83</sup> St. Remy Syahdeini, *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank* (Jakarta: IBI, 1993), hlm. 69.

(publik atau privat) tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu.<sup>84</sup>

Berdasarkan ketentuan Pasal 45 UUPK, setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersangkutan. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan, maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan ketentuan Pasal 45, dapat diketahui bahwa terdapat dua pilihan untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu:

1. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha; atau
2. Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Berdasarkan Pasal 46 ayat (1), gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

### **2.7.1 Penyelesaian di Luar Pengadilan**

Pada dasarnya penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan dapat dilakukan secara damai atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa

---

<sup>84</sup> Az Nasution, *op. cit.*, hlm. 229.

Konsumen (BPSK). Yang dimaksud dengan penyelesaian sengketa secara damai yaitu penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak baik dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga, untuk mencapai suatu kesepakatan yang menguntungkan dan tanpa ada yang merasa dirugikan dengan adanya kesepakatan tersebut. Biasanya perundingan perdamaian dapat dibantu oleh pihak ketiga lainnya, yang dapat berfungsi sebagai mediator, misalnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Dengan cara penyelesaian secara damai ini maka diharapkan adanya suatu penyelesaian sengketa secara mudah, murah, dan cepat. Dasar hukum dari penyelesaian sengketa secara damai diatur dalam Buku III, Bab 18, Pasal 1851-1854 KUHPerdara mengenai perdamaian/*dading* dan Pasal 45 ayat (2) jo. Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.<sup>85</sup>

Berdasarkan ketentuan Pasal 47 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Dalam Pasal 49 ayat (1) UUPK, disebutkan bahwa untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa atau BPSK. Dari ketentuan tersebut dapat disimpulkan bahwa badan yang bertugas untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di luar pengadilan adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

BPSK adalah lembaga yang memeriksa dan memutus sengketa konsumen, yang bekerja seolah-olah sebagai sebuah pengadilan, karena itu BPSK dapat disebut sebagai pengadilan kuasi.<sup>86</sup>

BPSK berkedudukan di daerah tingkat II (Kabupaten/Kotamadya) dengan susunan yang terdiri dari satu orang ketua merangkap anggota, satu orang wakil ketua merangkap anggota, serta sembilan sampai lima belas orang anggota. Anggota BPSK terdiri dari unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang

---

<sup>85</sup> Az. Nasution, S.H., *op. cit.*, hlm. 233-234.

<sup>86</sup> Sidabalok, *op. cit.*, hlm. 196.

masing-masing diwakili oleh sekurang-kurangnya tiga orang dan sebanyak-banyaknya lima orang yang kesemuanya ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan.

Adapun yang menjadi tugas dan wewenang BPSK diatur pada Pasal 52 UUPK yaitu antara lain:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- e. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- f. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- g. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Pasal 54 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa putusan yang dijatuhkan BPSK bersifat final dan mengikat. Namun jika ada pihak-pihak yang tidak puas akan putusan tersebut, dapat mengajukan keberatannya kepada Pengadilan Negeri.<sup>87</sup> Keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK<sup>88</sup> dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak pelaku usaha atau konsumen menerima putusan BPSK.<sup>89</sup> Atas putusan Pengadilan Negeri tersebut dapat dilakukan kasasi ke Mahkamah Agung.<sup>90</sup>

Peran BPSK sebagai badan yang berfungsi untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan juga diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian

<sup>87</sup> Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal 56 ayat (2).

<sup>88</sup> Mahkamah Agung, *Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Perma No. 01 Tahun 2006, Pasal 2.

<sup>89</sup> *Ibid.*, Pasal 5 ayat (1) berbunyi: “Keberatan diajukan dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak pelaku usaha atau konsumen menerima pemberitahuan putusan BPSK”.

<sup>90</sup> Indonesia, *op. cit.*, Pasal 58 ayat (2).

dan Perdagangan tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, atau yang selanjutnya disebut Kepmen Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001.

Dalam ketentuan Pasal 2 Kepman Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001, disebutkan bahwa BPSK berkedudukan di Ibukota Daerah Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

Dijelaskan lebih lanjut dalam Pasal 3, bahwa tugas dan wewenang BPSK di antaranya yaitu:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap UUPK
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK.

Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK, baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK.<sup>91</sup> Permohonan ini juga dapat diajukan oleh ahli waris atau kuasanya, dengan ketentuan apabila konsumen:

- a. Meninggal dunia;
- b. Sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri, baik secara tertulis maupun lisan sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- c. Belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. Warga Negara Asing (WNA).<sup>92</sup>

Menurut Pasal 23 UUPK, gugatan konsumen dapat diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau badan peradilan di mana konsumen berdomisili.<sup>93</sup> Hal ini mempermudah konsumen dalam hal pengajuan gugatan ke pelaku usaha karena konsumen tidak perlu mencari dan mengajukan gugatan ke daerah pelaku usaha berdomisili.

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara Konsiliasi, Mediasi, atau Arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan,<sup>94</sup> dan bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.<sup>95</sup>

---

<sup>91</sup> Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Pasal 15 ayat (1).

<sup>92</sup> *Ibid.*, Pasal 15 ayat (2) dan (3).

<sup>93</sup> Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal 23 berbunyi: “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui nadan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”

<sup>94</sup> *Ibid.*, Pasal 4 ayat (1).

<sup>95</sup> *Ibid.*, Pasal 4 ayat (2).

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar data lengkap mengenai:

- a. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris, atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. Barang atau jasa yang diadukan;
- d. Bukti perolehan (bon, faktur, kuitansi, dan dokumen bukti lainnya);
- e. Keterangan tempat, waktu, dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;
- f. Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
- g. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.<sup>96</sup>

Ketua BPSK menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen bila ketentuan-ketentuan di atas tidak terpenuhi dan permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan BPSK.<sup>97</sup>

Majelis yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK.<sup>98</sup>

Putusan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan.<sup>99</sup> Konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK diberitahukan.<sup>100</sup>

### 2.7.2 Penyelesaian di Pengadilan

Berdasarkan Pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 UUPK.

---

<sup>96</sup> *Ibid.*, Pasal 16.

<sup>97</sup> *Ibid.*, Pasal 17.

<sup>98</sup> *Ibid.*, Pasal 38.

<sup>99</sup> *Ibid.*, Pasal 40 ayat (1).

<sup>100</sup> *Ibid.*, Pasal 41 ayat (3).



Jika dikaitkan dengan Pasal 45 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dapat dimungkinkan apabila:

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

Berdasarkan ketentuan Pasal 46 ayat (2) UUPK, yang dapat melakukan gugatan penyelesaian sengketa konsumen ke pengadilan adalah:

- a. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- b. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- c. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Menurut Pasal 46 ayat (1) UUPK yang dapat melakukan gugatan atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha adalah konsumen perseorangan, sekelompok konsumen, lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan Pemerintah.<sup>101</sup>

Pengertian sekelompok konsumen dalam hal ini adalah sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama. Mengenai ketentuan ini UUPK mengakui gugatan kelompok atau *class action*. Gugatan kelompok harus dianjurkan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satu diantaranya adalah dengan adanya bukti transaksi.<sup>102</sup> Adanya gugatan kelompok ini adalah untuk menghindari kemungkinan putusan pengadilan yang berbeda-beda atas perkara yang sama atau bersamaan.<sup>103</sup>

---

<sup>101</sup> Indonesia (a), *op.cit.*, Pasal 46 ayat (1).

<sup>102</sup> Indonesia (a), *op. cit.*, penjelasan Pasal 46 ayat (1) huruf b.

<sup>103</sup> Az Nasution, *op. cit.*, hlm. 250.

Selanjutnya yang dimaksud dengan LPKSM dalam Pasal ini adalah yang telah memenuhi syarat sebagaimana yang diminta oleh undang-undang ini.<sup>104</sup> Pengawasan oleh LPKSM dilakukan atas barang dan/atau jasa yang beredar di pasar dengan cara penelitian, pengujian, dan/atau survei. Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang resiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang diisyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktik dunia usaha.<sup>105</sup>

Gugatan oleh Pemerintah hanya sebatas jika produk konsumen yang dikonsumsi menimbulkan kerugian materi yang besar atau korban yang tidak sedikit.<sup>106</sup> Tolok ukur kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit yang dipakai adalah besar dampaknya terhadap konsumen.<sup>107</sup>

Obyek sengketa haruslah produk konsumen, artinya produk itu merupakan barang dan/atau jasa yang umumnya dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan bagi kepentingan diri, keluarga, dan/atau rumah tangga konsumen.<sup>108</sup> Obyek sengketa terjadi karena adanya transaksi antara konsumen dengan pelaku usaha. Dalam pengertian transaksi ini termasuk pula (di samping perbuatan-perbuatan hukum sebagaimana termuat dalam KUHPerdata atau Kitab Undang-Undang Hukum Dagang), perilaku-perilaku dagang dan non dagang dari kalangan pelaku usaha lainnya seperti pemberian hadiah, baik yang bersifat “dagang” dalam pemasaran atau promosi barang dan/atau jasa itu maupun yang bersifat sosial kemasyarakatan.<sup>109</sup>

---

<sup>104</sup> Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal 6 ayat (1) huruf c menyatakan bahwa: “Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya”.

<sup>105</sup> Indonesia (a), *op. cit.*, penjelasan Pasal 30 ayat (3).

<sup>106</sup> *Ibid.*, Pasal 46 ayat 91) huruf d.

<sup>107</sup> *Ibid.*, Penjelasan Pasal 46 ayat (1) huruf d.

<sup>108</sup> Az Nasution, *op. cit.*, hlm. 229.

<sup>109</sup> *Ibid.*, hlm. 230.

Pembuktian dalam perkara sengketa konsumen berbeda dengan beban pembuktian pada perkara pidana atau perdata,<sup>110</sup> dalam perkara sengketa konsumen, digunakan beban pembuktian terbalik, dalam hal ini pelaku usahalah yang harus membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah, namun tidak menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.<sup>111</sup> Pembuktian terbalik diatur ini diatur pada Pasal 22 dan 28 UUPK. Pasal 22 UUPK mengacu pada sengketa konsumen yang berhubungan dengan perkara pidana, sedangkan Pasal 28 UUPK<sup>112</sup> lebih ke sengketa konsumen yang berhubungan dengan perkara perdata (ganti rugi).

Adapun alasan digunakannya pembuktian terbalik adalah karena konsumen pada umumnya tidak mengetahui tentang proses pembuatan produk barang dan/atau jasa. Selain itu konsumen juga tidak mengetahui tentang pendanaan produk, maupun kebijakan distribusi produk tersebut. Karena itu, sangat berat bagi konsumen untuk membuktikan suatu kesalahan atau cacat produk yang dilakukan oleh produsen atau distributornya. Jadi sangatlah wajar jika beban pembuktian atas produk yang dapat menimbulkan kerugian harta benda, cacat tubuh ataupun kematian konsumen diserahkan kepada pelaku usaha.<sup>113</sup> Pembuktian terbalik ini juga merupakan suatu bentuk perlindungan konsumen dimana konsumen mendapat kemudahan dalam hal pembuktian jika terjadi sengketa.

---

<sup>110</sup> Mengenai beban pembuktian perkara perdata diatur pada Pasal 1865 KUHPer yang berbunyi: “*Setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak, atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut*”.

<sup>111</sup> Indonesia (a), *op.cit.*, Pasal 22 berbunyi: “*pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian*”.

<sup>112</sup> Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal 28 berbunyi: “*Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban tanggung jawab pelaku usaha*”.

<sup>113</sup> Az Nasution, *op. cit.*, hlm.251.

## 2.8 Sanksi Terhadap Pelanggaran UUPK

Sanksi terhadap pelanggaran UUPK dibagi menjadi dua jenis, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

### 2.8.1 Sanksi Administratif

Pasal 60 ayat (2) jo. Pasal 60 ayat (1) menentukan bahwa sanksi administratif yang dapat dijatuhkan oleh BPSK adalah berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran berupa:

1. Tidak dilaksanakannya pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis, maupun perawatan kesehatan atau pemberian santunan atas kerugian yang diderita oleh konsumen;<sup>114</sup>
2. Terjadinya kerugian sebagai akibat kegiatan produksi iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha periklanan;<sup>115</sup>
3. Pelaku usaha yang dapat menyediakan fasilitas jaminan purna jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharannya, serta pemberian jaminan atau garansi yang telah ditetapkan sebelumnya, berlaku juga terhadap pelaku usaha yang memperdagangkan jasa.<sup>116</sup>

### 2.8.2 Sanksi Pidana

Sanksi pidana adalah sanksi yang dapat dikenakan dan dijatuhkan oleh pengadilan atas tuntutan Jaksa Penuntut Umum terhadap pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha dan/atau pengurusnya. Sanksi pidana ini terdiri atas:

1. Pidana Pokok, berupa:<sup>117</sup>
  - a. Pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah), bagi pelaku usaha

---

<sup>114</sup> *Ibid.*, Pasal 19.

<sup>115</sup> *Ibid.*, Pasal 20.

<sup>116</sup> *Ibid.*, Pasal 25 dan Pasal 26.

<sup>117</sup> *Ibid.*, Pasal 62.

yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18.

- b. Pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000 (lima ratus juta rupiah), bagi 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.
- c. Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

2. Pidana Tambahan, yaitu:<sup>118</sup>

- a. Perampasan barang tertentu;
- b. Pengumuman keputusan hakim;
- c. Pembayaran ganti rugi;
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. Pencabutan izin usaha.

---

<sup>118</sup> *Ibid.*, Pasal 63.

### BAB 3

## TINJAUAN UMUM PERJANJIAN BAKU DAN PERKEMBANGAN PERJANJIAN BAKU DI INDONESIA

### 3.1 Latar Belakang Lahirnya Perjanjian Baku

Dewasa ini ada kecenderungan semakin memperlihatkan bahwa banyak perjanjian di dalam transaksi bisnis yang terjadi dilakukan bukan melalui suatu proses negosiasi yang seimbang di antara para pihak, tetapi perjanjian bisnis tersebut dilakukan oleh pihak yang satu telah menyiapkan suatu syarat baku pada suatu formulir perjanjian yang sudah dipersiapkan lebih dahulu atau sudah dicetak dan kemudian diserahkan kepada pihak yang lain untuk melakukan negosiasi atas syarat-syarat yang disodorkan. Perjanjian yang demikian dapat disebut sebagai Perjanjian Standar atau Perjanjian baku atau Perjanjian Adhesi.<sup>119</sup>

Latar belakang timbulnya praktik perjanjian baku tidaklah disertai dengan alasan hukum (argumen yuridis) yang kuat untuk mendukungnya melainkan semata-mata untuk menghemat waktu dan uang (alasan ekonomis) dan menghindari negosiasi yang berlarut-larut.<sup>120</sup>

Perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.<sup>121</sup> Perjanjian ini bersifat konsensual, yang artinya kesepakatan tidak terjadi karena paksaan, penipuan, dan kekhilafan. Namun dalam kenyataannya seringkali pihak yang kedudukannya lebih lemah (debitur), tidak diberi kesempatan untuk menyatakan kehendaknya, sehingga kesepakatan menjadi semu.

Dalam praktiknya, perusahaan besar dan perusahaan pemerintah mengadakan kerja sama dalam suatu organisasi dan untuk kepentingan mereka, untuk itu ditentukan syarat-syarat secara sepihak.<sup>122</sup> Pihak lawannya pada umumnya mempunyai kedudukan lemah baik karena posisinya maupun karena

---

<sup>119</sup> Ronny Sautma Hotma Bako, *op. cit.*, hlm. 26.

<sup>120</sup> Janus Sidabalok, “*Pengantar Hukum Ekonomi*”, (Medan: Bina Media, 2000), hlm. 99.

<sup>121</sup> Sutan Remy Sjahdeni, *op. cit.*, hlm. 66.

<sup>122</sup> Hassanudin Rahman, *Legal Drafting*, (Bandung: Citra Aditya, 2000), hlm. 134.

ketidaktahuannya, dan hanya menerima apa yang disodorkan. Pemakaian perjanjian baku tersebut sedikit banyak telah menunjukkan perkembangan yang sangat membahayakan kepentingan masyarakat, terlebih dengan mengingat bahwa awamnya masyarakat terhadap aspek hukum secara umum, dan khususnya pada aspek hukum perjanjian.<sup>123</sup>

Selain itu, dari sudut pandang sosiologi hukum, menurut F.A.J. Gras, perjanjian baku ditemui dalam masyarakat modern yang mempergunakan perencanaan dalam mengatur hidupnya. Masyarakat modern tidak lagi merupakan kumpulan individu, melainkan merupakan kumpulan ikatan kerja sama (organisasi). Perjanjian baku merupakan rasionalisasi hubungan hukum yang terjadi dalam masyarakat, dan lazimnya dibuat oleh perusahaan dengan harapan agar apa yang dikehendaki terwujud.<sup>124</sup>

Banyak ahli hukum menilai klausula baku sebagai perjanjian yang tidak sah, cacat dan bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak. Namun demikian klausula baku sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis karena para pengusaha akan memperoleh efisiensi dalam pengeluaran biaya dan waktu, selain itu klausula baku berlaku di masyarakat karena kebiasaan.<sup>125</sup>

Di seluruh dunia dengan sistem kenegaraan yang berbeda baik sistem individualisme maupun sosialisme berusaha keras mengarahkan perjanjian baku ini sehingga tidak merugikan masyarakat. Ada 2 alasan yang menyebabkan harus diaturnya perjanjian baku antara lain:

1. Pelanggaran oleh kreditur (pelaku usaha) terhadap asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab di dalam hukum perjanjian.
2. Mencegah agar kreditur, sebagai pihak kuat (ekonominya) tidak mengeksploitasi debitur sebagai pihak yang lemah (ekonominya).<sup>126</sup>

---

<sup>123</sup> Hassanudin Rahman, *Legal Drafting*, (Bandung: Citra Aditya, 2000), hlm. 134.

<sup>124</sup> F.A.J. Gras, *standaardcontracten, een Prechtsociologische Analyse*, kluwer Deventer, 1979, hlm. 8 dst. Dari Mariam Darus, "*Perlindungan Terhadap Konsumen Dihat Dari Sudut Perjanjian Baku*", *Simposium aspek-aspek hukum Masalah perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Binacipta, 1986), hlm. 67.

<sup>125</sup> *Ibid.*

<sup>126</sup> Badruzaman, *op. cit.*, hlm. 73.

### 3.2 Pengertian Klausula Baku

Klausula baku berasal dari istilah yang dikenal dalam bahasa Belanda yaitu “*standard contract*” atau “*standard voorwaarden*”. Di luar negeri belum terdapat keseragaman mengenai istilah yang dipergunakan untuk perjanjian baku. Kepustakaan Jerman menggunakan istilah “*Allgemeine Geschäfts Bedingun*”, “*standar vertrag*”, “*standaardkonditionen*” dan Hukum Inggris menyebut dengan “*standard contract*”.<sup>127</sup>

Suatu klausula baku telah disiapkan terlebih dahulu oleh pihak pelaku usaha dan isinya telah ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha sebagai pihak yang lebih kuat kedudukannya, sementara konsumen hanya dihadapkan pada dua pilihan yaitu:

1. Apabila konsumen membutuhkan produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepadanya, maka setujuilah perjanjian dengan syarat-syarat baku yang disodorkan oleh pelaku usaha;
2. Apabila konsumen tidak menyetujui syarat-syarat baku yang ditawarkan tersebut maka jangan membuat perjanjian dengan pelaku usaha yang bersangkutan.<sup>128</sup>

Selanjutnya ada beberapa pendapat dari para ahli mengenai definisi dari perjanjian baku, antara lain:

1. Hondius dengan definisinya yaitu perjanjian baku sebagai sebuah konsep perjanjian tertulis yang disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan ke dalam sejumlah bentuk formulir yang bermacam-macam bentuknya.<sup>129</sup>
2. Mariam Darus Badruzaman dengan definisinya yaitu perjanjian baku adalah perjanjian yang di dalamnya dibakukan syarat eksonerasi dan dituangkan dalam bentuk formulir yang bermacam-macam bentuknya.<sup>130</sup>

---

<sup>127</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak: Dari Sudut pandang Hukum Bisnis, Buku Kedua* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 75.

<sup>128</sup> Subekti (a), *op. cit.*, hlm. 128.

<sup>129</sup> Munir Fuady, *op. cit.*, hlm. 47.

<sup>130</sup> *Ibid.*, hlm, 47-48.



3. Abdulkadir Muhammad mendefinisikan perjanjian baku adalah perjanjian yang menjadi tolok ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha. Yang distandardisasikan atau dibakukan adalah meliputi model, rumusan, dan ukuran.<sup>131</sup>
4. Sutan Remy Sjahdeini berpendapat bahwa perjanjian yang hampir seluruh klausulnya sudah dibakukan oleh pemakainya, yang belum dibakukan hanyalah beberapa hal saja, misalnya mengenai jenis, jumlah, warna, tempat, waktu, dan beberapa hal lainnya yang spesifik dari obyek yang diperjanjikan.<sup>132</sup>
5. Asser Rutten dengan definisinya yaitu setiap orang yang menandatangani perjanjian bertanggung jawab terhadap isinya. Tanda tangan pada formulir perjanjian baku membangkitkan kepercayaan bahwa yang menandatangani mengetahui dan menghendaki isi formulir perjanjian.<sup>133</sup>
6. Sluitjer berpendapat bahwa perjanjian baku bukanlah perjanjian, sebab kedudukan pengusaha itu (yang berhadapan dengan konsumen) adalah seperti pembentuk undang-undang swasta.<sup>134</sup>
7. Pitlo dengan definisinya yang singkat yaitu perjanjian baku adalah perjanjian paksa.<sup>135</sup>

---

<sup>131</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, (Bandung: Citra Adhya Bakti, 1992), hlm. 2.

<sup>132</sup> Sutan Remy Sjahdeini, "Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia," (Disertasi Doktor Universitas Indonesia, Jakarta, 1993), hlm. 122.

<sup>133</sup> Suharnoko, *Hukum Perjanjian, Teori dan Analisa Kasus*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), hlm. 125.

<sup>134</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Perjanjian Baku (standart) perkembangannya di Indonesia, dimuat dalam: Beberapa Guru Besar Berbicara Tentang Hukum dan Pendidikan Hukum (Kumpulan Pidato-Pidato Pengukuhan)*, (Bandung: Alumni, 1981), hlm. 105.

<sup>135</sup> Suharnoko, *op. cit.*, hlm. 124.

### 3.2.1 Pengertian Klausula Baku berdasarkan UUPK

Selanjutnya UUPK memberikan definisi klausula baku pada Pasal 1 angka 10, yaitu:

“setiap peraturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.<sup>136</sup>

Definisi tersebut memperlihatkan adanya batasan bahwa pengaturan klausula baku hanya terbatas untuk dokumen atau berbentuk tertulis dan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen saja.

### 3.3 Pengaturan Klausula Baku Dalam UUPK

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

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. Memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- 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;

---

<sup>136</sup> Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal 1 butir 10.

- 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.<sup>137</sup>

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

Kemudian dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK disebutkan mengenai ketentuan teknis dari pencantuman klausula baku yang isinya sebagai berikut “Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.”<sup>138</sup> Contohnya huruf-hurufnya yang (lebih) kecil, ditempatkan di bagian-bagian yang sulit terlihat atau penyusunan kalimatnya sulit dipahami kecuali mereka yang telah memahami tentang persoalannya.

Kemudian dalam Pasal 18 ayat (4) bahwa “pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan UUPK.”<sup>139</sup> Dengan berlakunya UUPK, para pelaku usaha yang telah mencantumkan klausula baku yang bertentangan dengan Pasal 18 UUPK tersebut diwajibkan untuk menyesuaikan klausula baku sehingga tidak bertentangan dengan UUPK.

Pada prinsipnya, UUPK tidak melarang pelaku usaha untuk membuat perjanjian baku yang memuat klausula baku atas setiap dokumen dan/atau perjanjian transaksi usaha perdagangan barang dan/atau jasa, selama dan sepanjang perjanjian baku dan/atau klausula baku tersebut tidak mencantumkan ketentuan sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) serta tidak berbentuk sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK tersebut.<sup>140</sup> Penggunaan klausula baku merupakan kebebasan individu pelaku usaha untuk menyatakan

---

<sup>137</sup> Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal 18 ayat (1).

<sup>138</sup> *Ibid.*, Pasal 18 ayat (2).

<sup>139</sup> *Ibid.*, Pasal 18 ayat (4).

<sup>140</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op. cit.*, hlm. 57.

kehendaknya dalam menjalankan usahanya. Dalam hal ini dimungkinkan dengan adanya asas kebebasan berkontrak.

### 3.4 Karakteristik Perjanjian Baku

Untuk lebih memperjelas hal tersebut maka akan diuraikan mengenai karakteristik klausula baku sebagai berikut:<sup>141</sup>

a. Bentuk perjanjian tertulis

Yang dimaksud dengan perjanjian adalah naskah perjanjian keseluruhan dan dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat-syarat baku. Kata-kata atau kalimat pernyataan kehendak yang termuat dalam syarat-syarat baku dibuat secara tertulis berupa akta otentik atau akta di bawah tangan. Karena dibuat secara tertulis, maka perjanjian yang memuat syarat-syarat baku ini menggunakan susunan kalimat yang teratur, akan tetapi terkadang ditulis dengan huruf-huruf yang kecil dan padat sehingga sulit untuk dibaca dalam waktu yang singkat. Contoh perjanjian baku ialah polis asuransi, pembukaan rekening di bank, dan sebagainya. Sedangkan contoh dokumen bukti perjanjian adalah nota pesanan, nota pembelian, dan tiket pengangkutan.<sup>142</sup>

b. Format Perjanjian Dibakukan

Format perjanjian meliputi model, rumusan, dan ukuran. Format ini dibakukan, artinya telah ditentukan model, rumusan, dan ukurannya, sehingga tidak dapat diganti, diubah, dan dibuat dengan cara lain karena telah dicetak. Model perjanjian dapat berupa blanko naskah perjanjian lengkap atau blanko formulir yang dilampiri dengan naskah syarat-syarat perjanjian, atau dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat-syarat baku. Rumusan syarat-syarat perjanjian dapat dibuat secara rinci dengan menggunakan nomor atau pasal-pasal atau secara singkat berupa klausula-klausula tertentu yang mengundang arti tertentu yang biasanya hanya dipahami oleh pengusaha, sedangkan konsumen akan sulit untuk memahaminya dalam waktu yang relatif singkat. Ini merupakan suatu hal yang merugikan konsumen. Ukuran kertas perjanjian ditentukan menurut model, rumusan isi perjanjian, bentuk

---

<sup>141</sup> Abdulkadir Muhammad, *op. cit.*, hlm. 6.

<sup>142</sup> *Ibid.*

huruf, dan angka yang dipergunakan. Contoh format perjanjian baku adalah polis asuransi, akta Pejabat Pembuat Akta Tanah, perjanjian sewa beli, penggunaan kartu kredit, konosemen, dan obligasi.<sup>143</sup>

c. Syarat-syarat Perjanjian Ditentukan Oleh Pengusaha

Syarat-syarat perjanjian yang merupakan pernyataan kehendak ditentukan sendiri secara sepihak oleh pelaku usaha. Dikarenakan syarat-syarat perjanjian tersebut dimonopoli oleh pengusaha daripada konsumen, maka lebih menguntungkan pelaku usaha dibandingkan dengan konsumen. Hal ini dapat dilihat melalui klausula yang seringkali mengandung pernyataan pembebasan tanggung jawab pelaku usaha, dimana tanggung jawab tersebut berubah menjadi tanggung jawab konsumen. Penentuan secara sepihak oleh pelaku usaha dapat diketahui melalui format perjanjian yang siap pakai, jika konsumen setuju, tanda tanganiilah perjanjian tersebut.<sup>144</sup>

d. Konsumen Hanya Menerima atau Menolak

Jika konsumen bersedia menerima syarat-syarat perjanjian yang disodorkan padanya, maka ia akan menandatangani. Penandatanganan tersebut menunjukkan bahwa konsumen bersedia untuk memikul tanggung jawab walaupun mungkin ia tidak bersalah. Jika konsumen tidak setuju dengan syarat-syarat yang disodorkan kepadanya, ia tidak boleh mengubah atau menawar syarat-syarat yang telah dibakukan tersebut. Menawar syarat-syarat baku berarti menolak perjanjian. Pilihan menerima atau menolak ini dalam bahasa Inggris diungkapkan dengan “*take it or leave it*”.<sup>145</sup>

e. Penyelesaian Sengketa Melalui Musyawarah atau Peradilan

Dalam syarat-syarat perjanjian telah terdapat klausula baku mengenai bentuk penyelesaian sengketa. Jika terjadi sengketa dalam pelaksanaan perjanjian, maka penyelesaiannya dilakukan melalui arbitrase. Namun apabila ada pihak yang menghendaki, maka penyelesaian sengketa dapat pula dilakukan penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri. Sesuai nilai-nilai dalam

---

<sup>143</sup> *Ibid.*, hlm. 7.

<sup>144</sup> *Ibid.*, hlm. 8.

<sup>145</sup> *Ibid.*

Pancasila, maka pengusaha Indonesia sebelum menyelesaikan sengketa di pengadilan, menyelesaikan sengketa melalui musyawarah.<sup>146</sup>

f. Perjanjian Baku Menguntungkan Pelaku Usaha

Kenyataan ini menunjukkan bahwa kecenderungan perkembangan perjanjian adalah dari lisan ke bentuk baku, dan dari perjanjian tertulis dapat ke perjanjian tertulis yang dibakukan. Syarat-syarat baku dimuat lengkap dalam naskah perjanjian, atau ditulis dalam lampiran yang tidak terpisah dengan perjanjian, atau ditulis dalam dokumen bukti perjanjian. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa perjanjian baku yang dirancang secara sepihak oleh pelaku usaha akan menguntungkan pelaku usaha berupa:

- i. Efisiensi biaya, waktu, dan tenaga;
- ii. Praktis karena sudah tersedia naskah yang dicetak berupa formulir atau blanko yang siap diisi dan ditandatangani;
- iii. Penyelesaian cepat karena konsumen hanya menyetujui dan atau menandatangani perjanjian yang disodorkan kepadanya;
- iv. Homogenitas perjanjian yang dibuat dalam jumlah yang banyak;
- v. Pembebanan tanggung jawab.<sup>147</sup>

Sedangkan Mariam D. Badruzaman menjelaskan bahwa ciri-ciri perjanjian baku adalah sebagai berikut:

- a. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh kreditur yang posisi ekonominya kuat;
- b. Masyarakat (debitur) sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian tersebut;
- c. Terdorong oleh kebutuhannya, debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut;
- d. Bentuk tertentu (tertulis)
- e. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individual.<sup>148</sup>

---

<sup>146</sup> *Ibid.*

<sup>147</sup> *Ibid.*, hlm. 8-9.

<sup>148</sup> Mariam D. Badruzaman, *op. cit.*, hlm. 50.

### 3.5 Bentuk Klausula Baku

Berdasarkan pengertian klausula baku menurut UUPK, dapat disimpulkan bahwa klausula baku terdiri atas dua bentuk, yaitu:

1. Dalam bentuk perjanjian

Dalam hal ini, suatu perjanjian telah disiapkan terlebih dahulu konsepnya oleh salah satu pihak, umumnya produsen. Perjanjian ini selain memuat aturan-aturan umum yang tercantum dalam suatu perjanjian, memuat pula persyaratan-persyaratan khusus baik berkenaan dengan pelaksanaan perjanjian, menyangkut hal-hal tertentu dan/atau berakhirnya perjanjian itu. Dalam bentuk suatu perjanjian tertentu ia memang merupakan suatu perjanjian, dalam bentuk formulir atau lain-lain, dengan materi (syarat-syarat) tertentu dalam perjanjian tersebut. Misalnya memuat ketentuan tentang syarat berlakunya kontrak baku, syarat-syarat berakhirnya, syarat-syarat tentang resiko tertentu, hal-hal tertentu yang tidak ditanggung dan/atau berbagai persyaratan lain yang pada umumnya menyimpang dari ketentuan yang umumnya berlaku. Berkaitan dengan masalah berlakunya ketentuan syarat-syarat umum yang telah ditentukan atau ditunjuk oleh perusahaan tertentu, termuat pula ketentuan tentang ganti rugi, dan jaminan-jaminan tertentu dari suatu produk.<sup>149</sup>

2. Dalam bentuk persyaratan-persyaratan

Perjanjian ini dapat pula dalam bentuk-bentuk lain, yaitu syarat-syarat khusus yang termuat dalam berbagai kuitansi, tanda penerimaan atau tanda penjualan, kartu-kartu tertentu, pada papan-papan pengumuman yang diletakkan di ruang penerimaan tamu atau di lapangan, atau secarik kertas tertentu yang termuat di dalam kemasan atau pada wadah produk yang bersangkutan.<sup>150</sup>

Hal lain yang membedakan bentuk perjanjian baku dalam bentuk perjanjian dan dokumen adalah tanda tangan pihak di mana perjanjian itu

---

<sup>149</sup> Munir Fuady, *op. cit.*, hlm. 76.

<sup>150</sup> Nasution, *op. cit.*, hlm. 99-100.

diperuntukkan. Pada bentuk perjanjian biasanya menggunakan tanda tangan, sedangkan pada bentuk dokumen tidak menggunakan tanda tangan.

### **3.6 Fungsi Perjanjian Baku**

Perjanjian baku memegang peranan penting dalam dunia usaha dan perdagangan modern. Perjanjian ini biasanya dibentuk pengusaha untuk mengadakan berbagai jenis transaksi khusus. Isinya ditetapkan agar dapat digunakan lagi dalam perjanjian mengenai produk atau jasa serupa dengan pihak-pihak lain, tanpa harus melakukan perundingan berkepanjangan mengenai syarat-syarat yang senantiasa muncul. Maksudnya adalah untuk menghemat waktu, tenaga dan biaya-biaya transaksi, juga agar dapat memusatkan perhatian pada hal-hal khusus yang lebih penting.

Di samping itu, penetapan syarat baku dapat memberi beberapa keuntungan lain bagi pengusaha. Perjanjian baku dapat melancarkan hubungan pengusaha dengan sejumlah langganan dan pemasok bahan baku karena mereka tidak perlu berunding dulu setiap hendak melakukan transaksi.

### **3.7 Jenis-jenis Perjanjian Baku**

Mariam Darus dalam tulisannya membedakan perjanjian baku ke dalam empat jenis, yaitu:

- a. Perjanjian baku sepihak adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya dalam perjanjian itu (pihak yang kuat ialah pihak kreditur). Perjanjian ini disebut perjanjian adhesi.
- b. Perjanjian baku timbal balik adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh kedua belah pihak, yang pihak-pihaknya terdiri dari pihak majikan sebagai kreditur dan pihak buruh sebagai debitur.
- c. Perjanjian baku ditetapkan pemerintah adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan pemerintah terhadap perbuatan-perbuatan hukum tertentu, misalnya perjanjian-perjanjian yang mempunyai obyek hak-hak atas tanah (formulir seperti diatur dalam Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri tanggal 6 Agustus 1977 No. 104/Dja/1977, akta jual beli, model 1156727, akta hipotik model 1045055, dan sebagainya).



- d. Perjanjian baku yang dipergunakan di lingkungan notaris atau advokat, terdapat perjanjian-perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang meminta bantuan notaris atau advokat yang bersangkutan, yang dalam kepustakaan Belanda biasa disebut dengan “*contract model*”.<sup>151</sup>

Dari keempat jenis perjanjian baku di atas yang paling sering dijumpai adalah perjanjian baku sepihak, perjanjian semacam ini lazim dijumpai dalam perjanjian misalnya:

1. Perjanjian Kerja (perjanjian kerja kolektif);
2. Perbankan (syarat-syarat umum perbankan);
3. Pembangunan (syarat-syarat seragam administratif untuk pelaksanaan pekerjaan);
4. Perdagangan eceran;
5. Sektor pemberian jasa-jasa;
6. Urusan asuransi, dan lain-lain.<sup>152</sup>

### 3.8 Perjanjian Baku dan Asas Kebebasan Berkontrak

Pada abad sembilan belas, seiring dengan berpengaruhnya doktrin pemikiran ekonomi *laissez faire*, kebebasan berkontrak menjadi suatu prinsip yang umum dan sangat mendukung adanya persaingan dan pasar yang bebas. Kebebasan berkontrak menjadi penjelmaan hukum prinsip pasar bebas.<sup>153</sup> Kebebasan berkontrak menjadi paradigma baru dalam hukum kontrak yang sangat diagungkan oleh para ahli hukum dan pengadilan. Kebebasan berkontrak cenderung berkembang ke arah kebebasan tanpa batas.<sup>154</sup>

<sup>151</sup> Mariam Darus Badruzaman (b), *Perjanjian Baku (Standar) Perkembangannya di Indonesia*, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar dan Mata Kuliah Hukum perdata pada Fakultas Hukum Universitas Sumatra Utara, Medan (1980), hlm. 8.

<sup>152</sup> H. Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUH Perdata Buku Satu*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 154-155.

<sup>153</sup> Ridwan Khairandy, *Itikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*, (Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2004, hlm. 1.

<sup>154</sup> *Ibid.*

Kemudian pada abad dua puluh, timbul berbagai kritik dan keberatan terhadap asas kebebasan berkontrak baik yang berkaitan dengan akibat negatif yang ditimbulkan maupun kesalahan berpikir yang melekat di dalamnya sehingga paradigma kebebasan berkontrak bergeser kearah paradigma kepatutan.<sup>155</sup> Dengan demikian meskipun kebebasan berkontrak masih menjadi asas penting dalam hukum kontrak namun tidak lagi seperti pada waktu abad sembilan belas. Saat ini, kebebasan berkontrak bukanlah kebebasan tanpa batas. Negara telah melakukan sejumlah pembatasan kebebasan berkontrak melalui peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan, hal ini dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu:

1. Makin berpengaruhnya ajaran itikad baik di mana itikad baik tidak hanya ada ada pada pelaksanaan kontrak, tetapi juga harus pada saat dibuatnya kontrak;
2. Makin berkembangnya ajaran penyalahgunaan keadaan.<sup>156</sup>

Berkaitan dengan asas kebebasan berkontrak, maka hal yang penting yaitu kewajiban untuk membaca kontrak. Dalam penandatanganan suatu kontrak berarti bahwa para pihak sudah setuju dengan kontrak tersebut, termasuk juga sudah setuju dengan isinya. Ketentuan ini menyimpulkan bahwa sebelum menandatangani suatu kontrak, para pihak harus terlebih dahulu membaca kontrak dan mengerti terhadap isi kontrak tersebut. Hal inilah yang disebut dengan “kewajiban membaca” terhadap suatu kontrak.<sup>157</sup> Konsekuensi yuridis dari adanya kewajiban membaca kontrak ini adalah bahwa pada prinsipnya para pihak tidak bisa di kemudian hari mengelak untuk melaksanakan kontrak dengan alasan bahwa dia sebenarnya tidak membaca klausula kontrak adalah kontrak. Ketentuan seperti ini merupakan hukum yang berlaku umum dimana-mana. Akan tetapi, nilai-nilai keadilan mengisyaratkan agar prinsip kewajiban membaca isi kontrak tersebut tidak pantas untuk diberlakukan secara mutlak.<sup>158</sup>

---

<sup>155</sup> *Ibid.* hlm. 2.

<sup>156</sup> *Ibid.*

<sup>157</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 89.

<sup>158</sup> *Ibid.*

Kontrak baku sering kali dipakai oleh salah satu pihak (pihak yang membuat kontrak) untuk melanggar prinsip-prinsip keadilan sehingga dalam hal ini tunduk kepada hukum yang berlaku yaitu kontrak. Untuk menghindari keberlakuan unsur-unsur ketidakadilan ke dalam suatu kontrak, ilmu hukum kontrak telah mengembangkan berbagai pengecualian terhadap kewajiban membaca suatu kontrak. Pengecualian-pengecualian tersebut membawa konsekuensi terhadap batal atau dapat dibatalkannya suatu kontrak atau klausula dari suatu kontrak jika hal tersebut termasuk ke dalam salah satu pengecualian dari kewajiban membaca kontrak, meskipun kedua belah pihak telah menandatangani kontrak yang bersangkutan. Pengecualian-pengecualian tersebut yaitu:

1. Tempat dari klausula tersebut tidak pantas  
Para pihak yang gagal membaca kontrak tidak dapat dimintakan tanggung jawabnya secara hukum manakala klausula yang gagal dibacanya tersebut diletakkan di tempat yang tidak pantas sehingga klausula tersebut tidak dapat menarik perhatian yang menandatangani kontrak yang bersangkutan. Misalnya, jika klausula eksonerasi yang membebaskan kewajiban salah satu pihak ditempatkan dalam kotak barang yang dibeli dalam kontrak jual beli.
2. Klausula tersebut atau seluruh dokumen tidak terbaca atau sulit dibaca  
Tanggung jawab salah satu pihak yang menandatangani kontrak juga tidak dapat dimintakan terhadap klausula-klausula dalam kontrak yang tidak terbaca oleh salah satu pihak. Misalnya, karena tulisan yang hurufnya terlalu kecil atau kabur atau kalimatnya sangat berbelit-belit.
3. Terjadi kesalahan/kesilapan (*mistake*)  
Kontrak juga tidak mengikat para pihak jika ada kesalahan dalam klausula kontrak tersebut. Misalnya, terdapat salah ketik untuk angka yang seharusnya Rp. 100.000.000,- (seratus juta rupiah) untuk harga sebuah mobil, tetapi yang tertulis Rp.100.000,- (seratus ribu rupiah)
4. Terjadi penipuan  
Meskipun ada kewajiban membaca kontrak tetapi jika dalam kontrak tersebut ada unsur-unsur penipuan dan pihak lain berpegang pada penipuan tersebut. Misalnya, jika disangka yang dibeli adalah mobil bermerek BMW setengah

pakai seperti yang diinformasikan penjual, tetapi ternyata mobil tersebut mempunyai tampilan luar seperti mobil BMW, namun mobil tersebut memakai mesin bermerek Daihatsu.

#### 5. Berlakunya doktrin ketidakadilan

Meskipun sudah ditandatangani suatu kontrak dan meskipun ada kewajiban membaca kontrak, tetapi jika ternyata kontrak sangat berat sebelah dan sangat tidak adil bagi salah satu pihak, maka berdasarkan doktrin ketidakadilan ini, kontrak tersebut tidak dapat diberlakukan. Misalnya, kontrak yang melepaskan tanggung jawab salah satu pihak, meskipun pihak tersebut melakukan kesengajaan atau kelalaian yang merugikan pihak lainnya.<sup>159</sup>

Hukum perjanjian di Indonesia menganut asas kebebasan dalam hal membuat perjanjian. Asas ini dapat disimpulkan dari Pasal 1338 KUH Perdata yang menerangkan bahwa segala perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Sebenarnya yang dimaksudkan oleh pasal tersebut tidak lain dari pernyataan bahwa setiap perjanjian mengikat kedua belah pihak tetapi dari pasal ini kemudian dapat ditarik kesimpulan bahwa orang leluasa untuk membuat perjanjian apa saja asal tidak melanggar ketertiban umum atau kesusilaan. Orang tidak saja leluasa untuk membuat perjanjian apa saja, bahkan pada umumnya juga diperbolehkan mengenyampingkan peraturan-peraturan yang termuat dalam KUH Perdata. Sistem tersebut lazim disebut dengan sistem terbuka. Hal tersebut juga dipertegas dalam rumusan angka 4 Pasal 1320 KUH Perdata. Dengan asas ini para pihak yang membuat dan mengadakan perjanjian diperbolehkan untuk menyusun dan membuat dan mengadakan perjanjian diperbolehkan untuk menyusun dan membuat kesepakatan atau perjanjian yang melahirkan kewajiban apa saja, selama dan sepanjang prestasi yang wajib dilakukan tersebut bukanlah sesuatu yang terlarang.<sup>160</sup>

Hal yang dilarang tadi diatur pada Pasal 1337 KUH Perdata yang menyatakan bahwa: “Suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-

---

<sup>159</sup> *Ibid.*

<sup>160</sup> Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 46.

undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum” Berdasarkan gambaran umum tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya semua perjanjian dapat dibuat dan diselenggarakan oleh setiap orang dan hanya perjanjian yang mengandung prestasi atau kewajiban pada salah satu pihak yang melanggar undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum saja yang dilarang.<sup>161</sup>

Dalam kaitannya dengan perjanjian baku, hingga saat ini masih terdapat perbedaan pendapat di antara para ahli hukum mengenai apakah perjanjian baku sesuai dengan asas kebebasan berkontrak atau tidak. Salah satu ahli hukum yang menyatakan perjanjian baku bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab yaitu Mariam Darus Badruzaman yang menyatakan bahwa perjanjian baku bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab karena apabila ditinjau dari asas-asas dalam sistem hukum Nasional yang dinyatakan bahwa kepentingan masyarakatlah yang harus didahulukan namun dalam kontrak baku kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang. Posisi monopoli dari pengusaha membuka peluang luas baginya untuk meyalahgunakan kedudukannya.<sup>162</sup> Kontrak baku hanya memuat sejumlah kewajiban yang harus dipikul oleh konsumen, sehingga hal ini tidak boleh dibiarkan tumbuh secara liar dan karena itu perlu ditertibkan.<sup>163</sup>

Pendapat tersebut berbeda dengan pendapat Sutan Remi Sjahdeini yang menyatakan bahwa keabsahan berlakunya perjanjian baku tidak perlu dipersoalkan tetapi perlu diatur aturan dasarnya sebagai aturan-aturan mainnya agar klausula-klausulanya atau ketentuan-ketentuan dalam kontrak baku tersebut baik sebagian atau seluruhnya mengikat para pihak.<sup>164</sup>

---

<sup>161</sup> *Ibid.*, hlm. 46.

<sup>162</sup> Mariam D. Badruzaman, *op. cit.*, hlm. 54.

<sup>163</sup> *Ibid.*

<sup>164</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *op. cit.*, hlm. 71.

### 3.9 Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku

Dalam pembuatan perjanjian baku atau yang menggunakan syarat baku pada praktiknya dituntut agar harus memperhatikan tata cara dan pengaturan mengenai hal-hal yang dilarang dalam klausula baku. Pelaku usaha sebagai pihak yang paling sering menggunakan perjanjian baku dalam setiap transaksinya, pada implementasinya sering melupakan dan tidak mengindahkan peraturan yang ada. Salah satunya adalah dengan menggunakan Klausula Eksonerasi dalam kontrak baku.

Klausula Eksonerasi menurut Rijken<sup>165</sup> adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian bahwa satu pihak akan menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya dengan membayar ganti rugi seluruhnya yang terbatas yang disebabkan karena wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.<sup>166</sup> Menurut Suharnoko, SH., klausula eksonerasi atau dalam sistem common law disebut *exculpatory clause*, adalah klausula yang mengalihkan tanggung jawab dari satu pihak ke pihak lainnya, misalnya penjual tidak mau bertanggung jawab atas kualitas barang yang dijualnya, sehingga dicantumkan klausula bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan.<sup>167</sup> Sementara itu Az. Nasution menyatakan bahwa perjanjian dengan syarat-syarat eksonerasi menghilangkan tanggung jawab seseorang atas suatu akibat dari persetujuan.<sup>168</sup>

Klausula eksonerasi hanya dapat digunakan dalam pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik. Eksonerasi terhadap kerugian yang timbul karena kesengajaan pengusaha adalah bertentangan dengan kesusilaan. Karena itu pengadilan dapat mengesampingkan klausula tersebut.<sup>169</sup> Oleh karena itu, eksonerasi hanya dapat

---

<sup>165</sup> Munir Fuady, *op. cit.*, hlm. 80.

<sup>166</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 125.

<sup>167</sup> Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2009), hal. 125.

<sup>168</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, hal. 109.

<sup>169</sup> Muhammad Abdulkadir, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, hal. 20.

digunakan jika tidak dilarang oleh undang-undang dan tidak bertentangan dengan kesusilaan.

Klausula eksonerasi atau klausula pembebasan dari tanggung jawab tercantum di dalam perjanjian baku. Klausula eksonerasi yang tercantum dalam perjanjian baku pada umumnya terlihat pada ciri-cirinya, yaitu adanya pembatasan tanggung jawab atau kewajiban salah satu pihak (kreditur) untuk mengganti kerugian kepada debitur. Menurut Mariam Darus Badruzaman seperti yang dikutip oleh Sri Gambir Melati Hatta, ciri-ciri klausula eksonerasi adalah sebagai berikut:

- a. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh penjual (pengusaha) yang posisinya relatif kuat dari pembeli;
- b. Pembeli (konsumen) sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian;
- c. Terdorong oleh kebutuhannya pembeli (konsumen) terpaksa menerima perjanjian tersebut;
- d. Bentuknya tertulis;
- e. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individual.<sup>170</sup>

Selanjutnya di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pasal-pasal yang mengatur mengenai jual-beli yang menjadi sumber klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yaitu Pasal 1493 KUHPerdata dan Pasal 1506 KUHPerdata. Pasal 1493 KUHPerdata menyatakan:

“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 sesuatu apapun.”<sup>171</sup>

Pasal 1506 KUHPerdata menyatakan bahwa:

“ia diwajibkan menanggung terhadap cacat yang tersembunyi, meskipun ia sendiri tidak mengetahui adanya cacat itu, kecuali jika ia,

---

<sup>170</sup> Sri Gambir Melati Hatta, *op. cit.*, hlm. 149-151.

<sup>171</sup> Indonesia, *op. cit.*, Pasal 1493.

dalam hal yang demikian, telah meminta diperjanjikan bahwa ia tidak diwajibkan menanggung sesuatu apapun.”<sup>172</sup>

Klausula eksonerasi hanya dapat digunakan dalam pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik. Eksonerasi terhadap kerugian yang timbul karena kesengajaan pengusaha adalah bertentangan dengan kesusilaan, karena itu pengadilan dapat mengesampingkan klausula eksonerasi tersebut.<sup>173</sup> Bagaimanapun juga eksonerasi hanya dapat digunakan jika tidak dilarang oleh undang-undang dan tidak bertentangan dengan kesusilaan dan jika terjadi sengketa mengenai tanggung jawab tersebut, konsumen dapat mengajukan permohonan kepada pengadilan untuk menguji apakah eksonerasi yang ditetapkan pengusaha itu adalah layak, tidak dilarang oleh undang-undang dan tidak bertentangan dengan kesusilaan.

### **3.9.1 Pengaturan Mengenai Klausula Eksonerasi**

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

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

Dari pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa pengalihan tanggung jawab sebenarnya diperbolehkan, selama terdapat perundingan atau kesepakatan antara para pihak. Jadi, pada dasarnya dibutuhkan suatu persetujuan para pihak dan bukan keputusan sepihak. Namun demikian, yang sering terjadi dalam perjanjian

---

<sup>172</sup> Indonesia, *op. cit.*, Pasal 1506.

<sup>173</sup> Muhammad Abdulkadir, *op.cit.*, hlm. 20.



baku, bahwa pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha tidak didasarkan atas perundingan, melainkan dilakukan secara sepihak oleh pihak pelaku usaha.

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

### 3.9.2 Jenis Klausula Eksonerasi

Dalam suatu perjanjian dapat saja dirumuskan klausula eksonerasi karena keadaan memaksa atau karena perbuatan para pihak dalam perjanjian. Perbuatan para pihak tersebut dapat mengenai kepentingan pihak kedua dan pihak ketiga. Dengan demikian ada tiga kemungkinan eksonerasi yang dapat dirumuskan dalam syarat-syarat perjanjian:

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

Kerugian yang timbul karena keadaan memaksa buka tanggung jawab para pihak, tetapi dalam syarat-syarat perjanjian dapat dibebankan kepada konsumen sehingga pengusaha dibebaskan dari beban tanggung jawab. Misal dalam perjanjian jual-beli, barang objek perjanjiannya musnah karena terbakar. Sebab kebakaran bukan kesalahan para pihak, tetapi dalam hal ini pembeli wajib membayar kewajibannya yang belum lunas berdasarkan klausula eksonerasi.

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

Kerugian yang timbul karena kesalahan pengusaha seharusnya menjadi tanggung jawab pengusaha. Hal ini dapat terjadi karena tidak baik atau lalai melaksanakan prestasi terhadap pihak kedua. Tetapi dalam syarat-syarat perjanjian, kerugian dibebankan kepada konsumen, dan pengusaha dibebaskan dari tanggung jawab. Misalnya dalam perjanjian pengangkutan

ditentukan bahwa bawaan yang rusak atau hilang, bukan tanggung jawab pengangkut.

3. Eksonerasi karena kesalahan pengusaha yang merugikan pihak ketiga; Kerugian yang timbul karena kesalahan pengusaha seharusnya menjadi tanggung jawab pengusaha, namun dalam syarat-syarat perjanjian, kerugian yang timbul dibebankan kepada pihak kedua, yang ternyata menjadi beban pihak ketiga. Dalam hal ini pengusaha dibebaskan dari tanggung jawab, termasuk juga terhadap tuntutan pihak ketiga.<sup>174</sup>

### 3.10 Berlakunya Perjanjian Dengan Klausula Baku

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

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

### 3.11 Keabsahan Perjanjian Dengan Klausula Baku

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

1. Pendapat yang menyatakan bahwa perjanjian baku bukanlah perjanjian :

---

<sup>174</sup> *Ibid.*, hlm. 21-22.

<sup>175</sup> Az. Nasution, *op.cit.*, hlm. 111-112.

- a. Mr. A. Pitlo. Menurut Pitlo perjanjian baku adalah suatu “*dwangcontract*” (perjanjian paksa) karena kebebasan pihak-pihak yang dijamin Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara sudah dilanggar. Pihak yang lemah terpaksa menerima hal ini sebab mereka tidak mampu berbuat lain.<sup>176</sup>
  - b. Mr. H.J. Sluijter. Sluijter berpendapat bahwa perjanjian baku bukan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha adalah seperti pembentuk undang-undang swasta.<sup>177</sup>
  - 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.<sup>178</sup>
2. Berlawanan dengan pendapat-pendapat yang menolak perjanjian dengan syarat-syarat baku, maka ada pula pendapat yang mendukung perjanjian dengan syarat baku :
- a. Stein. Stein berpendapat bahwa perjanjian dengan syarat-syarat baku dapat diterima sebagai perjanjian berdasarkan fiksi adanya kemauan dan kepercayaan (*fictie van willenvertrowen*) yang membangkitkan kepercayaan bahwa para pihak mengikat perjanjian itu secara sukarela.<sup>179</sup>
  - b. Hondius. Hondius berpendapat bahwa perjanjian baku mempunyai kekuatan mengikat berdasarkan kebiasaan (*gebruik*) di lingkungan masyarakat dan lalulintas perdagangan.<sup>180</sup>

---

<sup>176</sup> Mariam Darus, *op. cit.*, hlm. 68.

<sup>177</sup> Suharnoko, SH., *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus* (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 124.

<sup>178</sup> Subekti, *Aneka Perjanjian*, cet. 9, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1992), hlm. 12.

<sup>179</sup> Mariam Darus, *op. cit.*, hlm. 68.

<sup>180</sup> *Ibid.*

Berkaitan dengan hal ini, Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa perjanjian baku tetap merupakan perjanjian yang mengikat para pihak yang menandatangani, walaupun harus diakui bahwa klausula yang terdapat pada perjanjian baku banyak mengalihkan beban tanggung jawab dari pihak perancang perjanjian kepada pihak lawannya. Lebih lanjut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo berpendapat bahwa langkah yang harus dilakukan bukanlah melarang atau membatasi perjanjian baku, melainkan melarang atau membatasi penggunaan klausula-klausula tertentu dalam suatu perjanjian.<sup>181</sup>

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

### 3.12 Unsur Penyalahgunaan Keadaan Pada Klausula Baku

Penggunaan perjanjian baku dalam perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen sering terjadi penyalahgunaan keadaan atau dalam bahasa Belanda dikenal dengan "*misbruik van omstadigheden*".<sup>182</sup> 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.<sup>183</sup>

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 :

---

<sup>181</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), hlm. 118.

<sup>182</sup> *Ibid*, hlm. 120.

<sup>183</sup> *Ibid*.

1. Penyalahgunaan keadaan karena keunggulan ekonomi dari suatu pihak kepada pihak lainnya.
2. Penyalahgunaan keadaan karena keunggulan psikologi dari satu pihak terhadap pihak lainnya.<sup>184</sup>

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

1. Satu pihak dalam perjanjian lebih unggul dalam bidang ekonomi daripada pihak lainnya; sehingga
2. Pihak lain terdesak melakukan perjanjian yang bersangkutan.<sup>185</sup>

Sementara itu, penyalahgunaan keadaan secara psikologi mempunyai syarat :

1. Adanya ketergantungan dari pihak lemah disalahgunakan oleh pihak yang mempunyai keunggulan psikologi.
2. Adanya kesukaan psikologi yang luar biasa antara pihak yang satu dengan pihak yang lain.<sup>186</sup>

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

1. Kemampuan daya saing (*bargaining power*) para pihak;
2. Apakah konsumen ditawarkan syarat-syarat lain dengan tingkat harga yang lebih tinggi, tapi tanpa syarat eksonerasi dalam kontrak pembeliannya;
3. Apakah pelanggaran kontrak dengan syarat pengecualian tanggung jawab, disebabkan oleh hal atau peristiwa di luar kuasa pihak yang melakukannya.<sup>187</sup>

---

<sup>184</sup> *Ibid.*

<sup>185</sup> 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, hlm. 1.

<sup>186</sup> *Ibid*, hlm. 2.

<sup>187</sup> Az. Nasution, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kontrak Pembelian Rumah Murah*, Makalah, Disampaikan Pada Seminar tentang Pertanggungjawaban Produk dan Kontrak Bangunan, Jakarta, 1988, hlm. 20.

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



## BAB 4

### ANALISIS TERHADAP ISI KLAUSULA BAKU YANG TERTERA PADA PERJANJIAN PEMBELIAN BUKU SECARA ONLINE (*E-COMMERCE*) DI BUKABUKU.COM DAN BLIBLI.COM

#### 4.1 Profil bukabuku.com dan blibli.com

##### 4.1.1 Profil bukabuku.com

Bukabuku.com adalah salah satu toko buku online yang ada di Indonesia dengan tujuan memberikan berbagai kemudahan dalam berbelanja. Koleksi, kenyamanan dan harga adalah pedoman bagi pengelola bukabuku.com dan keuntungan menurut pengelola adalah tidak akan ada lagi macet, antri dan keliling toko untuk mencari buku. Semuanya sudah tersedia di bukabuku.com yang dikelola oleh Nuansa Media. Bukabuku.com toko fisiknya berada di Ruko Cempaka Mas Blok M No. 50 Jln. Letjen Suprpto, Jakarta Pusat 10640 Indonesia.<sup>188</sup>

Berbagai keuntungan yang diberikan bukabuku.com kepada konsumen antara lain:

1. Banyaknya pilihan buku yang bervariasi berdasarkan kategori;
2. Potongan harga minimal 15% dari harga normal;
3. Pencarian buku yang mudah dan cepat berdasarkan judul, pengarang, atau kata kunci lain;
4. Konsumen juga dapat melihat deskripsi berbagai buku yang dicari. Selain itu konsumen juga dapat melihat resensi dari pembaca lain, serta memilih berbagai buku yang direkomendasikan oleh staff bukabuku.com;
5. Konsumen dapat membaca informasi mengenai pengarang favorit di bagian “*Author’s Corner*”;
6. Konsumen dapat mengirim dan menukarkan gift certificate atau berlangganan newsletter untuk memperoleh informasi mengenai buku baru;
7. Pengiriman yang cepat dengan harga yang terjangkau.<sup>189</sup>

---

<sup>188</sup> <http://www.bukabuku.com/home/about> diakses pada tanggal 04 Juni 2012.

<sup>189</sup> *Ibid.*

#### 4.1.2 Profil blibli.com

Blibli.com merupakan sebuah *online mall* yang ada di Indonesia yang dikelola oleh PT. Global Digital Niaga (GDN) yang merupakan perusahaan afiliasi produsen rokok *Djarum*. PT. Global Digital Niaga (GDN) sendiri beralamat di Jl. Aipda K.S. Tubun 2C No. 8, Petamburan, Jakarta Barat 11410, Indonesia dan berdiri pada tahun 2010. Blibli.com menawarkan pengalaman berbelanja yang “**Mudah, Fun, dan Bebas**” untuk menciptakan kehidupan yang lebih baik bagi *next generation shopper*. Konsep unik Blibli.com dihadirkan sebagai bentuk realisasi visi manajemen untuk menghadirkan fasilitas berbelanja *online mall* seiring dengan perkembangan *integrated digital lifestyle* dan *digital community* yang berkembang dinamis.<sup>190</sup>

Di Blibli.com, konsumen dapat bebas berbelanja dengan mudah dan fun tanpa rasa khawatir akan keamanan transaksi online karena Blibli.com menciptakan *e-commerce ecosystem*, suatu ekosistem yang terbentuk dari kerjasama antara Blibli.com dengan IBM, Bank Mandiri, BCA, mitra logistik terpercaya, serta *merchant partners* untuk menghasilkan sistem *back-end* yang kuat, terpercaya, dan kredibel.<sup>191</sup>

Blibli menjalin rekanan dengan IBM dan berinvestasi lumayan besar di teknologi yang digunakan di *backend* situs *e-commerce* tersebut. Teknologi merupakan kunci penting sebagai pengantar pengalaman berbelanja bagi user, berdasarkan pertimbangan inilah akhirnya blibli memutuskan untuk menggunakan platform *e-commerce* milik IBM untuk menjamin stabilitas, skalabilitas dan security.<sup>192</sup>

Hingga saat ini, tercatat 200 pedagang atau merchant yang sudah bergabung di blibli.com. Beberapa di antaranya merk terkenal, seperti toko ponsel Erafone, gerai motor dan apparel Harley Davidson, distro Surfer Girl, dan Batik Danarhadi. Skema bisnis yang diberlakukan bagi mereka ialah sistem komisi, di

---

<sup>190</sup> “Blibli.com: *Anytime, Anywhere Shopping!*”, <<http://www.jeruknipis.com/node/6062>>, diakses pada tanggal 11 Juni 2012.

<sup>191</sup> *Ibid.*

<sup>192</sup> Rama Mamuaya, Blibli Diluncurkan Sebagai *E-Commerce* yang Mudah dan Menyenangkan,” <<http://dailysocial.net/2011/07/26/blibli-diluncurkan-sebagai-e-commerce/>> diakses pada tanggal 09 Juni 2012.



mana pengelola situs memungut sekian persen dari nilai transaksi. Untuk metode pembayaran, blibli.com hanya menerima kartu kredit dari dua bank, yakni Bank Central Asia dan Bank Mandiri. Pengiriman barang dilakukan oleh beberapa perusahaan logistik, seperti NCS, RPX, dan JNE.<sup>193</sup>

Blibli.com memposisikan dirinya sebagai *social e-commerce*, yang mengusung tagline “*assisting customer assisting customer*” artinya adalah blibli.com membantu pelanggan agar pelanggan tersebut dapat membantu pelanggan lainnya. Blibli.com menempatkan dirinya sebagai sahabat bagi para pelanggan yang memberikan saran-saran terbaik dari para member yang dianggap oleh blibli.com ini dengan sebutan “*friends*”.<sup>194</sup>

Di portal ini tidak hanya online shopping yang ada, para calon konsumen dapat melakukan interaksi sebelum membeli sebuah produk dengan memanfaatkan layanan Customer Care Center yang dapat menangani semua pertanyaan, feedback, usulan, hingga proses *return* barang. Konsumen juga bisa melihat review sebuah produk, tips *online shopping*, serta berbagai artikel yang tidak hanya bermanfaat tapi juga membantu Anda mengambil keputusan untuk membeli sebuah produk. Konsumen Blibli.com bisa memilih beberapa opsi pembayaran dalam melakukan transaksi, mulai dari debit (khusus untuk pemegang kartu debit BCA dan [Mandiri](#)), kartu kredit, virtual account hingga internet banking.<sup>195</sup>

---

<sup>193</sup> Fery Firmansyah, “Djarum Luncurkan Situs Belanja Online,” <http://www.tempo.co/read/news/2011/07/21/090347650/Djarum-Luncurkan-Situs-Belanja-Online> diakses pada tanggal 09 Juni 2012.

<sup>194</sup> Felicitas Harmadini, “Social E-Commerce”, Era Baru Toko Online <http://female.kompas.com/read/2011/12/15/22123753/.social.ecommerce.era.baru.toko.online> diakses pada tanggal 09 Juni 2012.

<sup>195</sup> “Blibli.com Digital Online Shopping Terpercaya,” <<http://www.aingindra.com/2011/11/bliblicom-digital-online-shopping.html>>, diakses pada tanggal 11 Juni 2012.

## **4.2 Analisis Klausula-Klausula Baku Pada Perjanjian Pembelian Buku Secara Online (*e-commerce*) di bukabuku.com dan blibli.com Ditinjau dari UUPK**

### **4.2.1 Analisis Klausula Baku Pada Situs bukabuku.com**

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

1. Mengenai isi yang dilarang pencantumannya dalam suatu klausula baku. Hal ini diatur dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK, yang terdiri dari delapan poin;
2. Mengenai bentuk dan format penulisan klausula baku yang dilarang. Hal ini diatur dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK.<sup>196</sup>

#### **4.2.1.1 Analisis Klausula Baku Pada Perjanjian Pembelian Buku Secara Online di bukabuku.com Berdasarkan Bentuk dan Format Penulisan**

Sebelum menganalisis mengenai substansi-substansi yang dilarang pencantumannya dalam klausula baku, maka yang pertama kali dibahas adalah mengenai bentuk serta penulisan dari klausula baku yang terdapat di bukabuku.com. dalam pasal 18 ayat (2) UUPK diatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.<sup>197</sup>

Maksud dari pasal di atas adalah bahwa pencantuman klausula baku yang dapat berupa tulisan yang sangat kecil yang diletakkan secara samar atau letaknya di tempat yang telah diperkirakan akan terlewatkan oleh pembaca dokumen tersebut, sehingga saat kesepakatan tersebut terjadi konsumen hanya memahami sebagian kecil dari perjanjian tersebut artinya perjanjian tersebut hanya dibaca sekilas, tanpa dipahami secara mendalam konsekuensi yuridisnya, yang membuat konsumen sering tidak tahu apa yang menjadi haknya.

---

<sup>196</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *op. cit.*, hlm 54-55.

<sup>197</sup> *Ibid.*, Pasal 18 ayat (2).

Mengenai letak, bentuk dan pengungkapan klausula baku dapat juga dilihat dari itikad pelaku usaha sesuai Pasal 7 UUPK bahwa kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.<sup>198</sup>

Berdasarkan pengaturan dalam UUPK yang berkaitan dengan pengaturan bentuk serta penulisan dari klausula baku sendiri, maka dapat dikatakan bahwa pencantuman klausula baku di bukabuku.com sudah sesuai dengan apa yang diatur dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK. Hal ini dapat dilihat dari bentuk dan format penulisan dari klausula baku atau syarat-syarat dan ketentuan bagi pembeli buku di bukabuku.com yang dapat dilihat dan dibaca secara jelas oleh konsumen. Jika melihat bentuk dan format penulisan bagian *help* di bukabuku.com, maka pencantuman dari syarat-syarat dan ketentuan tersebut dapat dilihat dengan jelas. Meskipun agak rancu klausula diletakkan di *help* akan tetapi klausula tersebut masih dapat dibaca. Di bagian *help* sendiri terdiri dari beberapa ketentuan diantaranya

1. cara menjadi member bukabuku
2. cara berbelanja di bukabuku
3. cara pembayaran yang tersedia di bukabuku
4. cara melakukan konfirmasi pembayaran
5. pengiriman barang
6. *return* dan penggantian barang
7. privasi dan keamanan<sup>199</sup>

Adapun syarat-syarat dan ketentuan di bukabuku.com tersebut, yang terdiri dari tujuh poin ditulis dengan huruf jelas dan diletakkan pada satu halaman penuh pada bagian *help* di bukabuku.com. Oleh karena itu dapat dipahami bahwa setiap pihak yang hendak membeli buku tersebut dapat dengan jelas melihat, membaca dan menyadari adanya syarat-syarat dan ketentuan yang tercantum di situs tersebut.

---

<sup>198</sup> *Ibid.*, Pasal 7 huruf b.

<sup>199</sup> <http://www.bukabuku.com/help> diakses pada tanggal 21 Juni 2012.

Sementara itu, berdasarkan bentuk klausula baku menurut Az. Nasution, maka dapat dikatakan bahwa klausula baku di bukabuku.com adalah klausula baku dalam bentuk dokumen. Hal ini dikarenakan bahwa sesungguhnya klausula baku di bukabuku.com bukan merupakan klausula-klausula dalam perjanjian tertentu melainkan hanya syarat-syarat baku dari pihak pelaku usaha (pemilik sekaligus penyelenggara bukabuku.com) yang tercantum pada sebuah dokumen berbentuk halaman internet.

#### **4.2.1.2 Analisis Klausula Baku Pembelian Buku Secara Online di bukabuku.com Berdasarkan Substansi**

##### **4.2.1.2.1 Analisis Klausula Baku yang Bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf b dan c**

Sementara itu jika diteliti berdasarkan substansi yang dilarang pencantumannya dalam ketentuan UUPK, maka ditemukan pelanggaran terhadap ketentuan pasal 18 ayat (1) huruf b dan c UUPK di dalam syarat dan ketentuan bukabuku.com. Dari 7 butir ketentuan yang tercantum di situs tersebut, terdapat satu butir ketentuan yang melanggar antara lain pada ketentuan **return dan penggantian barang** dinyatakan bahwa pihak bukabuku.com selaku pelaku usaha **tidak menerima permintaan untuk REFUND dan RETURN**. Jika diartikan ke dalam bahasa Indonesia, maka klausula tersebut mengatur bahwa pelaku usaha dalam hal ini pemilik dan penyelenggara bukabuku.com tidak menerima permintaan untuk mengembalikan uang yang sudah terlanjur dibuat untuk membeli buku di bukabuku.com dan pengembalian buku ke bukabuku.com.

Dalam ketentuan tersebut dapat dilihat bahwa klausula tersebut telah melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf b dan c UUPK mengenai hal-hal yang dilarang pencantumannya dalam klausula baku, sebagai berikut :

1. Pasal 18 ayat (1) huruf b : Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
2. Pasal 18 ayat (1) huruf c : Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.<sup>200</sup>

---

<sup>200</sup> *Ibid.*, pasal 18 ayat (1) huruf b dan c.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, adapun pengaturan dalam Pasal 18 ayat (1) huruf b dan c UUPK adalah merupakan suatu pengaturan yang berpasangan.<sup>201</sup> Hal ini disebabkan karena biasanya pada saat konsumen merasakan adanya kerugian yang dialaminya setelah membeli suatu barang, maka konsumen tersebut akan menuntut ganti kerugian dari pelaku usaha dengan menukarkan kembali barang dan/atau jasa yang tidak dapat digunakan itu dengan uang yang telah ia bayarkan untuk membeli barang dan/atau jasa tersebut.

Menurut penulis adanya pengaturan pasal 18 ayat (1) huruf b dan c UUPK sangat tepat karena pada dasarnya UUPK dibuat untuk melindungi hak-hak dari setiap konsumen. Dalam Pasal 4 huruf h UUPK diatur bahwa konsumen berhak atas kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila terjadi kerugian dari setiap pembelian barang dan/atau jasa oleh konsumen.<sup>202</sup> Selanjutnya Pasal 7 huruf g mengatur bahwa pelaku usaha diwajibkan untuk memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang sudah dibeli konsumen tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pihak pelaku usaha.

Lebih lanjut apabila melihat klausula baku yang tertera pada bukabuku.com yang menyatakan bahwa pihak bukabuku.com selaku pelaku usaha **tidak menerima permintaan untuk REFUND dan RETURN**, maka dapat dilihat bahwa melalui klausula tersebut pemilik dan penyelenggara bukabuku.com berupaya untuk menghindari kewajibannya sebagai pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 huruf g UUPK, serta mengurangi hak dari konsumen sebagaimana yang dilindungi dalam Pasal 4 huruf g UUPK, serta mengurangi hak dari konsumen sebagaimana yang dilindungi dalam Pasal 4 huruf h UUPK untuk menuntut ganti kerugian atau kompensasi dengan cara menukarkan kembali buku dengan uang yang telah mereka bayarkan untuk membeli buku tersebut. Klausula tersebut terasa memberatkan bagi konsumen apabila buku yang dibeli hilang dalam pengiriman atau buku rusak.

---

<sup>201</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hlm. 109.

<sup>202</sup> Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Pasal 4 huruf h.

#### 4.2.2 Analisis Klausula Baku Pada Situs blibli.com

Sama seperti pembahasan sebelumnya, sesuai dengan pengaturan mengenai klausula baku dalam UUPK yang mengatur klausula baku baik dari sisi bentuk serta format penulisan dan juga dari sisi substansi-substansi yang dilarang pencantumannya, maka pembahasan mengenai klausula baku pada perjanjian pembelian buku secara online pada blibli.com pun didasarkan pada kedua aspek tersebut.

##### 4.2.2.1 Analisis Klausula Baku Situs blibli.com Berdasarkan Bentuk dan Format Penulisan

Sebelum menganalisis substansi-substansi yang dilarang pencantumannya dalam klausula baku, maka yang pertama kali dibahas adalah bentuk serta penulisan dari klausula baku yang terdapat di situs blibli.com. Dalam pasal 18 ayat (2) UUPK diatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.<sup>203</sup>

Sementara itu jika melihat pencantuman klausula baku pada situs blibli.com, seperti yang terlihat pada bagian *Terms and Condition* di situs blibli.com, maka pencantuman klausula baku berdasarkan bentuk dan format penulisan dari bagian tersebut tidaklah melanggar ketentuan pada Pasal 18 ayat (2) UUPK. Hal ini dapat dilihat dari pencantuman klausula baku pada bagian *Terms and Condition* di situs tersebut, berdasarkan bentuk dan penulisannya terlihat bahwa seluruh isi dari klausula baku itu dapat dilihat secara jelas oleh karena pencantumannya diletakkan tersendiri di bagian *Terms and Condition*.<sup>204</sup> Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa format pencantuman klausula baku di situs blibli.com tidak melanggar atau telah sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK.

---

<sup>203</sup> Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal 18 ayat (2).

<sup>204</sup> <http://www.blibli.com/terms-and-condition?CSRT=18309045292468659174> diakses pada tanggal 22 Juni 2012.

#### 4.2.2.2 Analisis Klausula Baku Pada Situs blibli.com Berdasarkan Substansi

##### 4.2.2.2.1. Analisis Klausula Baku yang Bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK

Mengenai pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, terlihat dari klausula-klausula berikut ini :

1. Dalam poin 1.5 yang menyatakan **Kami (pihak blibli.com) dengan ini menyatakan tidak bertanggung jawab atas isi Pranala di luar situs Blibli.com atau situs yang disediakan atau dipasang oleh pihak ketiga (isi pihak ketiga).**

Klausula tersebut termasuk klausula eksonerasi yang bersifat membatasi tanggung jawab. Dalam klausula tersebut seharusnya pihak blibli.com bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan situs blibli.com, pihak blibli.com juga seharusnya dapat mencegah terjadinya perbuatan yang tidak bertanggungjawab dari pihak ketiga. Hal tersebut dikarenakan blibli.com mendapatkan komisi dari setiap produk yang terjual, yang melakukan penjualan terhadap produk tersebut adalah pihak blibli.com atau yang sering disebut konsinyasi (jual titip), hal itu sesuai dengan fungsi dari blibli.com sendiri yaitu sebagai *mall online*.

2. Dalam poin 2.3 dinyatakan bahwa **setiap Pengguna dengan ini sepakat bahwa karena alasan apapun membebaskan Kami (pihak blibli.com) dari segala bentuk pertanggungjawaban terhadap Pengguna atau terhadap pihak ketiga jika yang bersangkutan tidak dapat menggunakan Situs Blibli.com (baik karena gangguan, dibatasinya akses, dilakukannya perubahan fitur atau tidak dimasukkannya lagi fitur tertentu atau karena alasan lain); atau jika komunikasi atau transmisi tertunda, gagal atau tidak dapat berlangsung; atau jika timbul kerugian (secara langsung, tidak langsung) karena digunakannya atau tidak dapat digunakannya situs blibli.com atau salah satu fitur di dalamnya.**

Klausula tersebut merupakan salah satu bentuk klausula eksonerasi atau klausula pengecualian. Dalam klausula tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pihak blibli.com menghapuskan tanggung jawab secara penuh dari

pihak blibli.com dalam perjanjian penggunaan layanan situs mengenai kerugian yang diakibatkan karena tidak dapat berfungsinya situs blibli.com.

Pihak blibli.com seharusnya dapat dimintakan pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami pengguna akibat kerusakan atau tidak berfungsinya situs blibli.com karena tugas menjaga situs agar tidak rusak atau tidak berfungsi serta kesalahan teknis lainnya merupakan tugas dari pengelola blibli.com agar transaksi para pihak terlindungi dan konsumen tidak mengalami kerugian akibat kesalahan teknis tersebut.<sup>205</sup>

3. Poin 6.4 menyatakan bahwa **segala bentuk keluhan atas pengiriman adalah tanggung jawab perusahaan logistik yang bekerja sama dengan Kami (pihak blibli.com) serta Pengguna menyetujui untuk membebaskan Kami (pihak blibli.com) atas segala tuntutan dan kerugian yang diderita Pengguna terkait dengan proses pengiriman pesanan.**

Menurut penulis klausula di atas telah memenuhi unsur Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK<sup>206</sup>, yaitu mengenai pengalihan tanggung jawab. Konsumen yang telah mempercayakan barangnya untuk dikirim pastilah mengharapkan buku yang dikirim sampai dalam keadaan yang baik tanpa cacat sedikitpun, terlebih karena konsumen tidak memiliki daya untuk menghindari segala macam risiko yang dapat dialami buku yang akan dikirim. Alasan lain adalah hubungan hukum hanya terjadi antara konsumen dan pihak blibli.com sedangkan antara konsumen dan perusahaan logistik tidak memiliki hubungan hukum, dengan adanya hubungan hukum tersebut maka konsumen jika merasa dirugikan akibat kerusakan atau cacat pada buku dapat mengajukan keluhan (*complain*) bukan kepada perusahaan logistik melainkan kepada pihak blibli.com. Konsumen juga hanya dapat menghubungi pihak blibli.com jika ada keluhan dan akan kesulitan jika menghubungi perusahaan logistik.

---

<sup>205</sup> Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005), hlm. 265-266.

<sup>206</sup> *Ibid.*, Pasal 18 ayat (1) huruf a menyatakan bahwa “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”.



Sehingga sudah seharusnya pihak blibli.com bertanggung jawab atas risiko tersebut

4. Dalam poin 7.2 perjanjian penggunaan layanan situs dinyatakan bahwa **barang-barang yang dijual di situs Blibli.com merupakan tanggung jawab sepenuhnya dari penjual yang menawarkan barang-barangnya melalui situs blibli.com.**

Tidak seharusnya pihak blibli.com menyatakan semua pengalihan tanggung jawab kepada penjual karena yang berhubungan dengan konsumen hanya pihak blibli.com sedangkan hubungan hukum antara penjual dan pihak blibli.com adalah hubungan konsinyasi. Dengan adanya hubungan hukum antara konsumen dan pihak blibli.com maka konsumen hanya dapat mengajukan keluhan kepada pihak blibli.com, sedangkan antara penjual dan konsumen tidak ada hubungan hukum sehingga jika ada keluhan konsumen tidak dapat mengajukan kepada pihak penjual. Selain itu di blibli.com tidak ada alamat dan nomor *telephone* dari penjual yang dapat dihubungi. Untuk urusan penggantian barang yang rusak oleh penjual kepada pihak blibli.com maka itu menjadi urusan pihak blibli.com dan penjual, konsumen tidak berurusan dengan hubungan hukum antara penjual dan pihak blibli.com. Jadi yang harus bertanggung jawab kepada konsumen atas barang yang dijual adalah pihak blibli.com.

5. Dalam poin 7.5 perjanjian penggunaan layanan situs dinyatakan bahwa **tidak satupun dari Kami (pihak blibli.com) ataupun supplier blibli.com, pemberi lisensi, kontraktor atau pihak-pihak lain yang terkait dalam pembuatan, produksi, penyampaian layanan, atau konten yang terdapat dalam aplikasi ini yang diharuskan bertanggung jawab terhadap Pengguna ataupun setiap orang yang mengajukan klaim melalui Pengguna**

Klausula tersebut merupakan klausula eksonerasi yang dilarang dalam undang-undang. Hubungan hukum hanya terjadi antara konsumen dan pihak blibli.com sedangkan antara pembuat konten dalam hal ini *Web Developer* tidak ada hubungan hukum dengan konsumen. Jadi jika terjadi kerugian yang dialami konsumen maka yang bertanggung jawab adalah pihak blibli.com.

Alasan lain adalah konsumen tidak mengetahui alamat dan tidak dapat menghubungi *Web Developer*. Untuk masalah apakah ada perjanjian antara *Web Developer* dengan pihak blibli.com bukan menjadi urusan dari konsumen.

Klausula-klausula tersebut diatas telah melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf a sehingga merugikan pengguna blibli.com. Oleh karena itu apabila digugat di depan Pengadilan oleh konsumen akan menyebabkan hakim harus membuat putusan *declaratoir*, bahwa perjanjian baku tersebut batal demi hukum.<sup>207</sup>

Selanjutnya pada Pasal 4 huruf h UUPK<sup>208</sup> dinyatakan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Namun melihat fakta-fakta yang disebutkan diatas, tentunya akan sangat sulit bagi konsumen untuk meminta pertanggung jawaban kepada pengelola blibli.com.

Dari ketentuan tersebut dapat dilihat bahwa penyelenggara blibli.com berupaya untuk menghindar dari tanggung jawabnya untuk memberikan ganti kerugian ataupun kompensasi apabila para pembeli buku mengalami kerugian dalam melakukan transaksi di blibli.com. Sesungguhnya pengaturan seperti ini telah mengebiri hak dari konsumen untuk menggugat pelaku usaha baik melalui lembaga di luar peradilan atau melalui lembaga di dalam lingkungan peradilan umum seperti yang dilindungi dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK.

#### 4.2.2.2 Analisis Klausula Baku yang Bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf b dan c

Sementara itu jika diteliti berdasarkan substansi yang dilarang pencantumannya dalam ketentuan UUPK, maka ditemukan pelanggaran terhadap ketentuan pasal 18 ayat (1) huruf b dan c UUPK di dalam syarat dan ketentuan blibli.com. Pada *Merchant Policy* dinyatakan bahwa **produk ini (buku) tidak dapat ditukarkan atau dikembalikan**. Penjelasanannya adalah bahwa pelaku

<sup>207</sup> Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal 18 ayat (3).

<sup>208</sup> Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal 4 huruf h menyatakan bahwa “konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

usaha dalam hal ini *merchant* di blibli.com tidak menerima permintaan untuk mengembalikan uang yang sudah terlanjur dibuat untuk membeli buku di blibli.com dan pengembalian buku ke blibli.com.

Dalam ketentuan tersebut dapat dilihat bahwa klausula tersebut telah melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf b dan c UUPK mengenai hal-hal yang dilarang pencantumannya dalam klausula baku, sebagai berikut :

1. Pasal 18 ayat (1) huruf b : Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
2. Pasal 18 ayat (1) huruf c : Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.<sup>209</sup>

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, adapun pengaturan dalam Pasal 18 ayat (1) huruf b dan c UUPK adalah merupakan suatu pengaturan yang berpasangan.<sup>210</sup> Hal ini disebabkan karena biasanya pada saat konsumen merasakan adanya kerugian yang dialaminya setelah membeli suatu barang, maka konsumen tersebut akan menuntut ganti kerugian dari pelaku usaha dengan menukarkan kembali barang dan/atau jasa yang tidak dapat digunakan itu dengan uang yang telah ia bayarkan untuk membeli barang dan/atau jasa tersebut.

Menurut penulis adanya pengaturan pasal 18 ayat (1) huruf b dan c UUPK sangat tepat karena pada dasarnya UUPK dibuat untuk melindungi hak-hak dari setiap konsumen. Dalam Pasal 4 huruf h UUPK diatur bahwa konsumen berhak atas kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila terjadi kerugian dari setiap pembelian barang dan/atau jasa oleh konsumen.<sup>211</sup> Selanjutnya Pasal 7 huruf g mengatur bahwa pelaku usaha diwajibkan untuk memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang sudah dibeli konsumen tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pihak pelaku usaha.<sup>212</sup>

Lebih lanjut apabila melihat klausula baku yang tertera pada blibli.com yang menyatakan bahwa pada *Merchant Policy* dinyatakan bahwa **produk ini**

<sup>209</sup> *Ibid.*, pasal 18 ayat (1) huruf b dan c.

<sup>210</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hlm. 109.

<sup>211</sup> Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal 4 huruf h.

<sup>212</sup> *Ibid.*, Pasal 7 huruf g.

**(buku) tidak dapat ditukarkan atau dikembalikan**, maka dapat dilihat bahwa melalui klausula tersebut pihak *merchant* berupaya untuk menghindari kewajibannya sebagai pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 huruf g UUPK, serta mengurangi hak dari konsumen sebagaimana yang dilindungi dalam Pasal 4 huruf g UUPK, serta mengurangi hak dari konsumen sebagaimana yang dilindungi dalam Pasal 4 huruf h UUPK untuk menuntut ganti kerugian atau kompensasi dengan cara menukarkan kembali buku dengan uang yang telah mereka bayarkan untuk membeli buku tersebut. Klausula tersebut terasa memberatkan bagi konsumen apabila buku yang dibeli hilang dalam pengiriman atau buku rusak.

#### 4.2.2.2.3 Analisis Klausula yang Bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK

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. Pengaturan mengenai hal ini adalah terutama untuk menghindari kerugian sebagai akibat kekeliruan manajemen pelaku usaha (*blibli.com*) yang bersangkutan, maka larangan klausula baku seperti ini dapat dianggap memenuhi asas keadilan atau asas keseimbangan.

Adapun menurut penulis klausula yang isinya melanggar ketentuan UUPK adalah klausula yang menyatakan :

1. Dalam poin 1.4 Perjanjian Penggunaan Layanan Situs disebutkan bahwa **Pengguna diwajibkan untuk setiap saat membaca persyaratan dan ketentuan baru dan dianggap telah menyetujui perubahan atau pembaruan tersebut apabila setelah dicantumkan di dalam situs *Blibli.com* dan Pengguna terus menggunakan situs *Blibli.com*.**
2. Dalam poin 2.4 disebutkan bahwa **dengan terus melakukan akses atau terus menggunakan situs *Blibli.com*, Pengguna dianggap telah membaca, memahami dan menyetujui ketentuan situs *Blibli.com* tentang Privacy Policy yang mengatur masalah penggunaan informasi yang dimasukkan masing-masing Pengguna ke dalam situs *Blibli.com*. Pengguna menerima ketentuan**

ini serta tambahan atau setiap perubahan atau pembaruannya. Pengguna memahami dan mengetahui secara sadar bahwa pihak pengelola blibli.com dapat mengubah ketentuan tentang Kerahasiaan Pribadi ini sewaktu-waktu dan akan memasukkan versi terbarunya di situs Blibli.com. Jika terus menggunakan situs Blibli.com, Pengguna dianggap menerima dan menyetujui ketentuan tentang Privacy Policy yang tercantum di situs Blibli.com pada saat digunakan. Pihak pengelola blibli.com dapat mengubah Kebijakan Privasi ini dari waktu ke waktu dengan melakukan pengurangan ataupun penambahan ketentuan pada halaman ini. Perubahan terhadap kebijakan ini akan diumumkan melalui [www.blibli.com](http://www.blibli.com) atau melalui media lainnya. pengguna diharapkan untuk memeriksa halaman ini secara berkala agar pengguna mengetahui perubahan-perubahan tersebut. Dengan tetap mengakses dan menggunakan layanan pada situs [www.blibli.com](http://www.blibli.com) ini, pengguna dianggap telah menyetujui perubahan-perubahan ketentuan pada Kebijakan Privasi ini.

Menurut penulis, berdasarkan isi klausula yang terdapat dalam poin 1.4 dan 2.4 tersebut telah melanggar ketentuan UUPK Pasal 18 ayat (1) huruf g. Klausula seperti yang tersebut di atas terasa memberatkan bagi konsumen apabila suatu saat terjadi perubahan syarat dan ketentuan di situs blibli.com sehingga jika melihat ketentuan yang tertera pada klausula baku tersebut, maka pembeli barang termasuk buku diharuskan selalu setuju terhadap perubahan syarat dan ketentuan di situs tersebut.

Seperti diketahui tidak semua konsumen setiap saat selalu membaca persyaratan dan ketentuan di situs blibli.com. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa klausula-klausula di atas yang ada di situs blibli.com telah melanggar ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK. Dari klausula-klausula di atas, dapat disimpulkan bahwa pada intinya, maksud dari tujuan dari klausula tersebut merupakan kewajiban bagi konsumen untuk tunduk kepada segala petunjuk dan peraturan di blibli.com yang telah ada dan yang masih akan ditetapkan kemudian oleh pihak blibli.com.

### 4.3 Perbandingan Klausula Baku di blibli.com dan bukabuku.com

Dari penjelasan yang telah diuraikan pada sub-bab sebelumnya, maka dapat dibuat suatu perbandingan mengenai pencantuman klausula baku blibli.com dan bukabuku.com seperti yang tertera dalam tabel berikut ini :

	Blibli.com	Bukabuku.com
Jumlah Klausula Baku	Empat Puluh Dua Butir	Enam Butir
Hal-hal yang Diatur	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Perihal Penggunaan Layanan Situs</li> <li>-Tanggung Jawab blibli.com</li> <li>-Produk yang tidak dapat ditukar dan dikembalikan</li> <li>-Tunduknya konsumen pada perubahan dan pembaharuan ketentuan yang dibuat sepihak oleh pengelola blibli.com</li> <li>-Perihal Pengiriman Barang</li> <li>-Perihal <i>Privacy Policy</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Perihal tata cara menjadi member bukabuku.com</li> <li>-Perihal tata cara berbelanja di bukabuku.com</li> <li>-Perihal tata cara pembayaran di bukabuku.com</li> <li>-Perihal tata cara melakukan konfirmasi pembayaran</li> <li>-Perihal Pengiriman Barang</li> <li>-Perihal <i>Return</i> dan Penggantian Barang</li> <li>-Perihal Privasi dan Keamanan</li> </ul>
Pasal-Pasal Yang Dilanggar	Pasal 18 ayat (1) huruf a, b, c dan g UUPK	Pasal 18 ayat (1) huruf b dan c UUPK
Jumlah Klausula Yang Melanggar	8 (Delapan) (poin 1.4, 1.5, 2.3, 2.4, 6.4, 7.2, 7.5 dan <i>Merchant Policy</i> )	1 (satu) (Poin tentang <i>Return</i> dan Penggantian Barang)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hal-hal yang paling sering diatur dalam klausula baku situs penjualan buku adalah mengenai masalah pengembalian uang, pengembalian barang (buku), penukaran barang (buku), pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dan perihal tunduknya konsumen kepada perubahan dan pembaharuan yang dilakukan sepihak oleh pelaku usaha. Khusus pengaturan mengenai pengembalian uang serta penukaran buku, klausula mengenai hal tersebut memang sering ditemukan pada berbagai situs penjualan buku. Mungkin hal ini dilakukan pihak penyelenggara situs karena menyadari bahwa akan ada tanggung jawab yang besar apabila mereka dikemudian hari melakukan kesalahan dalam penjualan buku tersebut. Tanggung jawab tersebut adalah berupa penggantian kerugian apabila terjadi kerusakan atau hilangnya buku tersebut. Oleh karena itu, klausula baku sering digunakan oleh pihak penyelenggara situs penjualan buku untuk mengalihkan tanggung jawab tersebut.

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

Adanya penolakan pengembalian uang dan pengembalian barang (*refund and return*) pada situs bukabuku serta produk (buku) yang tidak dapat dikembalikan atau ditukar pada situs blibli.com, maka dapat dilihat bahwa sesungguhnya pengaturan seperti itu melanggar beberapa poin dari Pasal 18 ayat (1) UUPK. Jika melihat dari tabel, maka dapat disimpulkan bahwa pelanggaran yang terjadi dalam pencantuman klausula baku tersebut adalah pelanggaran pada Pasal 18 ayat (1) huruf b dan huruf c UUPK, yang mengatur tentang penolakan penyerahan kembali barang yang telah dibeli dan penolakan pengembalian uang atas barang dan/atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen.<sup>213</sup>

---

<sup>213</sup> Indonesia (a), *op. cit.*, Pasal 18 ayat (1) huruf b dan c.

Adapun ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK yang mengatur perihal pelarangan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.<sup>214</sup> Dari ketentuan tersebut dapat dilihat bahwa pelaku usaha berupaya untuk menghindar dari tanggung jawabnya untuk memberikan ganti kerugian ataupun kompensasi apabila para pembeli buku mengalami kerugian dalam melakukan transaksi pembelian buku.

Terakhir adalah ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK yang sering ditemui yang mengatur tentang pelarangan klausula baku yang menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.<sup>215</sup> Klausula tersebut terasa memberatkan bagi konsumen apabila suatu saat terjadi perubahan syarat dan ketentuan di situs penjualan buku. Seperti diketahui tidak semua konsumen setiap saat selalu membaca persyaratan dan ketentuan di situs penjualan buku tersebut.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa dari klausula baku yang terdapat di situs bukabuku.com dan blibli.com sebagian telah melanggar beberapa ketentuan pada Pasal 18 ayat (1) UUPK. Ketentuan yang dilarang adalah butir a, b, c, dan g dari Pasal 18 ayat (1) UUPK.

#### **4.4 Akibat Hukum dan Upaya Hukum Terhadap Klausula Baku**

Mengenai akibat hukum dari pencantuman klausula baku diatur dalam pasal 18 ayat (3) UUPK, yang menyebutkan bahwa setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

Dalam hal sengketa konsumen yang menderita kerugian akibat pencantuman suatu klausula baku, maka sesuai dengan apa yang diatur oleh Pasal 45 UUPK, konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat ganti rugi baik

---

<sup>214</sup> *Ibid.*, Pasal 18 ayat (1) huruf a.

<sup>215</sup> *Ibid.*, Pasal 18 ayat (1) huruf g.



melalui lembaga di luar peradilan maupun lembaga di lingkungan peradilan umum. Pada dasarnya penyelesaian sengketa ganti rugi dapat dilakukan secara damai antara pihak penyelenggara pertunjukan dengan para konsumen tanpa perantaraan pihak lainnya. Namun apabila upaya secara damai gagal dicapai, maka penyelesaian sengketa sesuai dengan yang diatur dalam UUPK dapat dilakukan melalui lembaga diluar peradilan yang dimaksud adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Adapun metode-metode penyelesaian sengketa yang ada di dalam BPSK antara lain dapat berupa mediasi, konsiliasi, dan arbitrase sebagaimana diatur dalam Pasal 52 huruf a UUPK. Sementara itu, diatur pula apabila ada pihak-pihak yang merasa tidak puas dengan keputusan BPSK, maka terhadap putusan tersebut dapat dilakukan upaya hukum keberatan kepada Pengadilan Negeri seperti yang diatur dalam pasal 56 ayat (2) UUPK 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 itu upaya hukum yang dapat dilakukan melalui lembaga di luar peradilan, maka gugatan ganti kerugian pun dapat dilakukan melalui lembaga di lingkungan peradilan umum sebagaimana diatur dalam pasal 48 UUPK.<sup>216</sup> Adapun tata cara gugatan ganti kerugian melalui lingkungan peradilan umum tunduk pada ketentuan hukum acara perdata.

Gugatan terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan klausula baku, dapat dilakukan baik pada tahap pra-transaksi maupun pada tahap purna transaksi. Pada masa pra-transaksi maka siapapun yang melihat adanya suatu pelanggaran pada penerapan klausula baku, dapat mengajukan upaya hukum untuk meminta penetapan hakim pada pengadilan negeri untuk pembatalan klausula tersebut. Sementara itu, pada masa purna transaksi biasanya yang terjadi adalah sengketa

---

<sup>216</sup> Dalam Pasal 48 UUPK diatur bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

ganti kerugian yang bisa disebabkan oleh karena adanya ketentuan dari suatu klausula baku yang biasanya mengatur penolakan pelaku usaha untuk melakukan ganti kerugian.



## BAB 5 PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

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

1. Bahwa pada situs bukabuku.com dan blibli.com terdapat klausula baku yang melanggar ketentuan UUPK. Adapun klausula baku yang melanggar ketentuan pada bukabuku.com adalah di bagian *help* yaitu klausula yang mengatur bahwa pihak bukabuku.com **tidak menerima permintaan untuk REFUND dan RETURN**. Adapun klausula tersebut telah melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf b dan c UUPK. Sementara itu di situs blibli.com ketentuan yang terdapat di bagian *terms and conditions* terdapat beberapa klausula yang melanggar ketentuan UUPK antara lain :
  - a. Dalam poin 1.5 perjanjian penggunaan layanan situs di situs Blibli. **Kami (pihak blibli.com) dengan ini menyatakan tidak bertanggung jawab atas isi Pranala di luar situs Blibli.com atau situs yang disediakan atau dipasang oleh pihak ketiga (Isi Pihak Ketiga) .**
  - b. Dalam poin 2.3 perjanjian penggunaan layanan situs **Setiap Pengguna dengan ini sepakat bahwa karena alasan apapun membebaskan Kami (pihak blibli.com) dari segala bentuk pertanggungjawaban terhadap Pengguna atau terhadap pihak ketiga jika yang bersangkutan tidak dapat menggunakan Situs Blibli.com (baik karena gangguan, dibatasinya akses, dilakukannya perubahan fitur atau tidak dimasukkannya lagi fitur tertentu atau karena alasan lain); atau jika komunikasi atau transmisi tertunda, gagal atau tidak dapat berlangsung; atau jika timbul kerugian (secara langsung, tidak langsung) karena digunakannya atau tidak dapat digunakannya situs Blibli.com atau salah satu fitur di dalamnya.**
  - c. Dalam poin 6.4 perjanjian penggunaan layanan situs dinyatakan bahwa **segala bentuk keluhan atas pengiriman adalah tanggung jawab perusahaan logistik yang bekerja sama dengan Kami (pihak**

**blibli.com). Pengguna menyetujui untuk membebaskan Kami atas segala tuntutan dan kerugian yang diderita Pengguna terkait dengan proses pengiriman pesanan.**

- d. Dalam poin 7.2 perjanjian penggunaan layanan situs dinyatakan bahwa **barang-barang yang dijual di situs Blibli.com merupakan tanggung jawab sepenuhnya dari penjual yang menawarkan barang-barangnya melalui situs Blibli.com.**
- e. Dalam poin 7.5 perjanjian penggunaan layanan situs dinyatakan bahwa **tidak satupun dari Kami ataupun supplier Kami, pemberi lisensi, kontraktor atau pihak-pihak lain yang terkait dalam pembuatan, produksi, penyampaian layanan, atau konten yang terdapat dalam aplikasi ini yang diharuskan bertanggung jawab terhadap Pengguna ataupun setiap orang yang mengajukan klaim melalui Pengguna,**

Klausula-klausula tersebut telah melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK. Sedangkan pada *Merchant Policy* di situs blibli.com dinyatakan bahwa **produk ini (buku) tidak dapat ditukarkan atau dikembalikan,** klausula ini melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf b dan c UUPK.

- a. Dalam poin 1.4 Perjanjian Penggunaan Layanan Situs disebutkan bahwa **Pengguna diwajibkan untuk setiap saat membaca persyaratan dan ketentuan baru dan dianggap telah menyetujui perubahan atau pembaruan tersebut apabila setelah dicantumkan di dalam situs Blibli.com dan Pengguna terus menggunakan situs Blibli.com.**
- b. Dalam poin 2.4 dijelaskan bahwa **dengan terus melakukan akses atau terus menggunakan situs Blibli.com, Pengguna dianggap telah membaca, memahami dan menyetujui ketentuan situs Blibli.com tentang Privacy Policy yang mengatur masalah penggunaan informasi yang dimasukkan masing-masing Pengguna ke dalam situs Blibli.com. Pengguna menerima ketentuan ini serta tambahan atau setiap perubahan atau pembaruannya. Dengan tetap mengakses dan menggunakan layanan pada situs www.blibli.com ini, pengguna dianggap telah menyetujui perubahan-perubahan ketentuan pada Kebijakan Privasi ini.**

Klausula-klausula tersebut melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK.

2. Berdasarkan Pasal 18 ayat (3) UUPK, akibat hukum dari klausula baku yang memenuhi unsur-unsur Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) adalah **batal demi hukum**.
3. Upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap setiap klausula baku yang melanggar UUPK adalah dengan mengajukan permohonan penetapan pembatalan kepada hakim di pengadilan negeri. Sementara itu apabila telah terjadi kerugian yang diakibatkan oleh adanya klausula baku yang merugikan konsumen, maka upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah dengan menggugat ganti kerugian baik melalui lembaga di luar pengadilan maupun melalui lembaga dalam lingkungan peradilan umum seperti yang telah diatur dalam Pasal 45 UUPK.

## 5.2 Saran

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

1. Bahwa pelaku usaha, dalam hal ini pihak bukabuku.com dan blibli.com hendaknya dapat menjalankan usahanya dengan cara-cara yang baik dan profesional, memahami pemahaman yang baik akan hukum, secara khusus Hukum Perlindungan Konsumen, yang membuat mereka mengerti tentang hak dan kewajiban mereka sebagai pelaku usaha dan juga paham akan hak-hak dari konsumen. Para pelaku usaha dalam hal ini pihak bukabuku.com dan blibli.com seharusnya juga memiliki itikad baik dalam berusaha, khususnya dalam hal pencantuman klausula-klausula baku yang terdapat di situs bukabuku.com dan blibli.com yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Pelaku usaha seharusnya dapat menyadari dengan baik kewajiban-kewajibannya sebagai pelaku usaha. Adapun kewajiban yang seringkali dicoba untuk dihindari oleh para pelaku usaha melalui klausula baku yang mereka persiapkan adalah kewajiban untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Secara

khusus dalam hal pembelian buku, masih ada kemungkinan akan adanya kerugian yang disebabkan karena suatu hal, maka pihak pelaku usaha sudah sepatutnya menjamin adanya prosedur pengembalian uang dan pengembalian buku yang dibeli serta hendaknya juga dilakukan secara penuh sesuai dengan jumlah uang yang dibayarkan oleh konsumen. Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya diharapkan tidak hanya melindungi kepentingan mereka sendiri, tetapi secara bersamaan juga menjamin kepentingan konsumen. Hal konkrit yang dapat dilakukan pelaku usaha dalam peningkatan mutu layanan salah satunya adalah menyesuaikan klausula-klausula baku di situs bukabuku.com dan blibli.com dengan aturan-aturan dalam UUPK terutama Pasal 18 UUPK. Misalnya dengan menghilangkan klausula-klausula baku yang mengandung sifat eksonerasi yang memenuhi unsur Pasal 18 ayat (1) UUPK, mengutamakan itikad baik dalam penyusunan klausula bakunya dengan memperhatikan hak-hak konsumen, serta memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penjualan barang yang berupa buku.

2. Konsumen diharapkan lebih pro aktif dalam memahami setiap ketentuan serta mengetahui apa saja yang menjadi haknya. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mengembangkan sikap teliti terhadap syarat-syarat, petunjuk serta ketentuan lain yang diterapkan dalam interaksinya dengan pelaku usaha. Konsumen juga harus memiliki keberanian untuk mengajukan komplain atas pelayanan yang tidak sesuai dan melanggar haknya, dengan demikian konsumen tidak dapat dicurangi dan dengan mudahnya dirugikan oleh pelaku usaha.
3. Pemerintah harus dapat berperan sebagai penyeimbang kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen dengan berbagai hal seperti membuat sanksi yang tegas atas pelaku usaha yang tidak memperbaiki klausula bakunya, menyosialisasikan apa yang menjadi hak dan kewajiban konsumen sesuai UUPK kepada masyarakat luas, serta melakukan pengawasan yang ketat secara berkala atas kegiatan usaha agar dilaksanakan sesuai dengan ketentuan UUPK.

## DAFTAR REFERENSI

### BUKU

- Badruzaman, Mariam Darus. *Perjanjian Baku: Perkembangannya di Indonesia*. Bandung, 1980.
- \_\_\_\_\_. *Perlindungan Terhadap Konsumen Dihat Dari Sudut Perjanjian Baku, Simposium aspek-aspek hukum Masalah perlindungan Konsumen*. Jakarta: Binacipta, 1986.
- \_\_\_\_\_. *Perjanjian Baku standart perkembangannya di Indonesia, dimuat dalam: Beberapa Guru Besar Berbicara Tentang Hukum dan Pendidikan Hukum Kumpulan Pidato-Pidato Pengukuhan*. Bandung: Alumni, 1981.
- Barkatulah, Abdul H. *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran*. Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008.
- Fuady, Munir. *Hukum Kontrak: Dari Sudut pandang Hukum Bisnis, Buku Kedua*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.
- Hatta, Sri Gambir Melati. *Beli-Sewa Sebagai Perjanjian Tak Bernama: Pandangan Masyarakat dan Sikap Mahkamah Agung Indonesia*, cet. Ke-3, Bandung: Alumni, 2000.
- Khairandy, Ridwan. *Itikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*. Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2004.
- Makarim, Edmon. *Pengantar Hukum Telematika*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005.
- Marimin. *Sistem Informasi Manajemen, Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo, 2010.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004.
- \_\_\_\_\_. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Muhammad, Abdulkadir. *Pejanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Bandung: Citra Aditya bakti, 1992.

- Muljadi, Kartini dan Gunawan Widjaja. *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen "Suatu Pengantar"*. Jakarta : Daya Widya, 1999.
- \_\_\_\_\_. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Purbo, Onno W. dan Tony Wiharjito. *Keamanan Jaringan Internet*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002.
- Rahman, Hassanudin. *Legal Drafting*. Bandung: Citra Aditya, 2000.
- Saidi, Zaim, et al. *Mencari Keadilan, Bunga Rampai Penegakan Hak Konsumen*. Jakarta: PIRAC bekerjasama dengan PEG, 2001.
- Salim. *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUH Perdata Buku Satu*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak* Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum, 2004.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2000.
- Siahaan, N.H.T. *Hukum Konsumen "Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk"*. Jakarta : Panta Rei, 2005.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.
- \_\_\_\_\_. *Pengantar Hukum Ekonomi*. Medan: Bina Media, 2000.
- Simarmata, Janner. *Rekayasa Web*. Yogyakarta: ANDI, 2010.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1995.
- Subekti. *Aneka Perjanjian*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1992.
- \_\_\_\_\_. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT Intermasa, 2005.
- Sudaryatmo. *"Hak-Hak Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen" dalam Liku-Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2001.
- Suharnoko. *Hukum Perjanjian, Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta: Prenada Media, 2004.
- \_\_\_\_\_. *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta: Kencana, 2009.



- Sukarni. *Cyber Law, "Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha"*. Bandung: Pustaka Sutra, 2010.
- Syahdeni, Sutan Remy. *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank*. Jakarta: IBI, 1993.
- Tantri, C. dan Sulastrri. *Gerakan Organisasi Konsumen, Seri Panduan Konsumen*. Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia-The Asia Foundation, 1995.
- Toar, Agnes M. *Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan Perkembangannya Di Berbagai Negara*. Ujung Pandang: DKIH Belanda-Indonesia, 1988.
- Widjaja, Gunawan. *Memahami Prinsip Keterbukaan dalam Hukum Perdata*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen..* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.

#### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

- Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. UU No. 8 Tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821.
- Mahkamah Agung, *Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Perma No. 01 Tahun 2006.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

#### **MAKALAH**

- Badrulzaman, Mariam Darus. "Perjanjian Baku Standar Perkembangannya di Indonesia." Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar dan Mata Kuliah Hukum perdata pada Fakultas Hukum Universitas Sumatra Utara, Medan 1980.

Nasution, Az. "Perlindungan Konsumen: Tinjauan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." Makalah disampaikan pada Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen di Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Depok, 2007.

\_\_\_\_\_. "Perlindungan Hukum Konsumen, Tinjauan Singkat Undang-Undang No. 8 tahun 1999-LN 1999 No. 42." Makalah Disampaikan Pada Diklat Mahkamah Agung, Batu Malang, 14 Mei 2001.

\_\_\_\_\_. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kontrak Pembelian Rumah Murah." Makalah disampaikan pada Seminar tentang Pertanggungjawaban Produk dan Kontrak Bangunan, Jakarta, 1988.

\_\_\_\_\_. "Perlindungan Konsumen dan Peradilan di Indonesia." Makalah disampaikan pada Diklat Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman RI, 8 Maret 1995.

Syahrir. "Deregulasi Ekonomi Sebagai Jalan Keluar Peningkatan Perhatian Terhadap Kepentingan Konsumen." Makalah pada Seminar Nasional Upaya Peningkatan Perlindungan Konsumen, YLKI-CESDA-LP3ES, Jakarta 11 Mei 1993.

Toar, Agnes M. "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.

## **DISERTASI**

Sjahdeni, Sutan Remy. "Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia." Disertasi Doktor Universitas Indonesia, Jakarta, 1993.

## INTERNET

Felicitas Harmadini, “Social *E-Commerce*”, Era Baru Toko Online <http://female.kompas.com/read/2011/12/15/22123753/.social.ecommerce.era.baru.toko.online> diakses pada tanggal 09 Juni 2012.

Fery Firmansyah, “Djarum Luncurkan Situs Belanja Online,” <http://www.tempo.co/read/news/2011/07/21/090347650/Djarum-Luncurkan-Situs-Belanja-Online> diakses pada tanggal 09 Juni 2012.

Rama Mamuaya, Blibli Diluncurkan Sebagai E-Commerce yang Mudah dan Menyenangkan,” <<http://dailysocial.net/2011/07/26/blibli-diluncurkan-sebagai-e-commerce/>> diakses pada tanggal 09 Juni 2012.

“Blibli.com: *Anytime, Anywhere Shopping!*”, <<http://www.jeruknipis.com/node/6062>>, diakses pada tanggal 11 Juni 2012.

“Blibli.com Digital Online Shopping Terpercaya,” <<http://www.aingindra.com/2011/11/bliblicom-digital-online-shopping.html>>, diakses pada tanggal 11 Juni 2012.

<http://www.blibli.com/terms-and-condition?CSRT=18309045292468659174> diakses pada tanggal 22 Juni 2012.

<http://www.bukabuku.com/home/about> diakses pada tanggal 04 Juni 2012.

<http://www.bukabuku.com/help> diakses pada tanggal 21 Juni 2012.

## DAFTAR LAMPIRAN

### **Bentuk dan Isi Perjanjian di situs bukabuku.com dan blibli.com**

#### **Bentuk dan Isi Perjanjian Return dan Pengembalian Barang di bukabuku.com**

Pada saat ini, dengan berat hati pihak bukabuku.com tidak menerima permintaan untuk *REFUND* dan *RETURN*. Pihak bukabuku.com melayani permintaan untuk *EXCHANGE* apabila produk yang konsumen terima ada yang tidak lengkap atau cacat. Apabila konsumen ingin *EXCHANGE* pesanan, silahkan [Contact Us](#).<sup>217</sup>

#### **Bentuk dan isi perjanjian Blibli.com**

1. Antara Merchant dan konsumen yang berbentuk Merchant Policy yaitu “Produk ini tidak dapat ditukar atau dikembalikan”
2. Antara PT. Global Digital Niaga (GDN) sebagai pengelola situs blibli.com dan pengguna situs blibli.com yaitu :

Terms and Condition

Perjanjian Penggunaan Layanan Situs

Perjanjian Penggunaan Layanan Situs [www.blibli.com](http://www.blibli.com) (Perjanjian) antara Pengguna sebagai pengguna Situs [www.blibli.com](http://www.blibli.com) (Pengguna) dan PT. Global Digital Niaga (GDN) sebagai pengelola Situs [www.blibli.com](http://www.blibli.com) (situs Blibli.com), ini memuat syarat-syarat dan ketentuan penggunaan layanan situs Blibli.com yang berlaku bagi Pengguna untuk dapat menggunakan situs Blibli.com. GDN selanjutnya dapat disebut juga dengan istilah “Kami”. Mohon untuk membaca dengan hati-hati Perjanjian ini. Anda harus membaca, memahami, menerima dan menyetujui semua persyaratan dan ketentuan dalam Perjanjian ini sebelum menggunakan aplikasi dan/atau menerima konten yang terdapat di dalamnya. Dengan menggunakan aplikasi dan/atau melanjutkan akses terhadap situs Blibli.com, Anda menyetujui persyaratan dan ketentuan Kami, dan oleh karena itu menyetujui untuk terikat dalam suatu kontrak dengan Kami dan oleh karenanya Anda menyatakan persetujuan untuk dapat menerima layanan dan akses atas

<sup>217</sup> <http://www.bukabuku.com/help> diakses pada tanggal 05 Juni 2012.

seluruh konten yang terdapat dalam aplikasi ini. Jika Anda tidak menerima dan menyetujui Perjanjian ini, anda tidak diperkenankan untuk mengakses lebih lanjut situs Blibli.com dan dipersilahkan untuk meninggalkan situs Blibli.com. Setiap kegiatan terkait dengan penggunaan situs, maka baik penyelenggara, pengguna dalam hal ini termasuk juga adalah penjual (merchant) dan pembeli, dilindungi secara hukum melalui Undang - Undang Republik Indonesia No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Teknologi, Undang-Undang Republik Indonesia No. 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta, dan terhadap segala bentuk perikatan yang timbul dari segala aktifitas di situs Blibli.com telah memenuhi kaidah dan syarat sahnya suatu perikatan sebagaimana yang tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia.

#### PENDAHULUAN

- 1.1 Perjanjian ini diatur dan diinterpretasikan berdasarkan Hukum Republik Indonesia (Indonesia). Pihak-pihak yang disebutkan dalam Perjanjian ini dengan ini sepakat untuk tunduk kepada pengadilan di Indonesia.
- 1.2 Dalam Perjanjian ini yang dimaksud dengan "Pengguna" adalah orang perseorangan, baik warga negara Indonesia, warga negara asing, maupun badan hukum dengan kemampuan menggunakan komputer, jaringan, komputer dan/atau media elektronik lainnya mampu untuk mengakses situs Blibli.com sesuai dengan keperluannya. Dalam hal ini termasuk juga Pengguna yang telah mendaftarkan diri pada situs Blibli.com sebagai Pengguna Terdaftar atau Pengguna tersebut membayar untuk layanan tertentu yang mungkin disediakan oleh situs Blibli.com.
- 1.3 Dengan mengakses atau menggunakan situs Blibli.com ini, Pengguna yang termasuk dalam kategori Pengguna sebagaimana disebutkan dalam poin 1.2. di atas secara sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun menyatakan diri setuju untuk menerima semua syarat dan ketentuan yang tercantum dalam Perjanjian ini. Sebagai Pengguna, Pengguna terikat dengan syarat dan ketentuan dalam Perjanjian yang berlaku dalam hal Pengguna mengakses atau menggunakan situs Blibli.com ini. Jika Pengguna tidak menerima semua

syarat dan ketentuan dalam Perjanjian ini, Pengguna diharuskan untuk langsung meninggalkan situs Blibli.com.

- 1.4 Kami dapat mengubah atau memperbaiki Perjanjian ini setiap waktu dengan mencantumkan Perjanjian yang telah diubah atau diperbarui di dalam situs dan persyaratan dan ketentuan yang telah diubah dan diperbarui akan segera berlaku setelah persyaratan dan ketentuan yang telah diubah dan diperbarui dicantumkan oleh situs Blibli.com, dan Pengguna diwajibkan untuk setiap saat membaca persyaratan dan ketentuan baru dan dianggap telah menyetujui perubahan atau pembaruan tersebut apabila setelah dicantumkan di dalam situs Blibli.com dan Pengguna terus menggunakan situs Blibli.com.
- 1.5 Dalam situs Blibli.com akan atau telah terdapat sambungan atau hyperlink (Pranala) yang terhubung situs milik pihak ketiga yang terdapat dalam Pranala di luar situs Blibli.com, dan Kami dengan ini menyatakan tidak bertanggung jawab atas isi Pranala di luar situs Blibli.com atau situs yang disediakan atau dipasang oleh pihak ketiga (Isi Pihak Ketiga), baik yang dimasukkan oleh pengguna yang tidak disebutkan namanya atau oleh penyedia isi yang memperoleh pembayaran, atau bukan dibuat oleh kami. Dengan ditampilkannya Isi Pihak Ketiga dalam situs Blibli.com, tidak berarti bahwa Kami maupun pihak terafiliasi, pejabat, petugas atau pegawainya menjalin hubungan kerja sebagai agen penjualan dengan pihak ketiga tersebut. Isi Pihak Ketiga sepenuhnya merupakan tanggung jawab pihak penyedia isi. Kami tidak menjamin bahwa semua isi pihak ketiga akurat, tidak melanggar susila, absah atau adalah yang sesungguhnya, dan tidak bertanggung jawab jika Pengguna menganggap bahwa isi pihak ketiga tersebut dapat dipercaya isinya. Selain itu Kami tidak bertanggung jawab atas kegiatan yang dilakukan oleh Pengguna dan tidak dapat dimintai pertanggungjawaban oleh siapa pun berkaitan dengan kerugian yang diderita pihak lain sebagai akibat perbuatan Pengguna.

#### KETENTUAN UMUM BAGI PENGGUNA

- 2.1 Setiap Pengguna sepakat untuk tidak menyalin, menggunakan atau mengunduh semua informasi, tulisan, gambar, rekaman video, direktori, dokumen, database atau iklan yang ada di situs Blibli.com atau yang

diperoleh melalui situs Blibli.com dengan tujuan apapun termasuk dan tidak terbatas pada di antaranya menjual kembali atau menyebarkan kembali isi situs Blibli.com, melakukan pemasaran massal (lewat email, SMS, surat biasa atau lainnya), menjalankan usaha untuk menyaingi situs Blibli.com atau memanfaatkan situs Blibli.com untuk keperluan komersial di luar kegiatan transaksi dengan Blibli.com. Pengguna tidak diperbolehkan mengambil isi situs Blibli.com secara sistematis untuk membuat atau menyusun, baik secara langsung maupun tidak langsung, koleksi, kompilasi, database atau direktori (baik menggunakan perangkat otomatis ataupun proses manual) tanpa izin tertulis dari Kami. Selain itu Pengguna tidak diperkenankan menggunakan isi atau bahan tersebut di atas untuk tujuan apa pun yang tidak disebutkan di dalam Perjanjian ini.

2.2 Saat mengunjungi dan menggunakan situs Blibli.com, termasuk setiap fitur dan layanannya, Setiap Pengguna tidak diperkenankan untuk :

- (1) melanggar setiap hukum yang berlaku (termasuk tetapi tidak terbatas pada peraturan mengenai pengawasan ekspor, perlindungan konsumen, persaingan tidak sehat, anti diskriminasi atau iklan palsu), hak-hak pihak lain baik hak intelektual, asasi, dan lainnya, dan aturan-aturan yang diatur pada Perjanjian ini.
- (2) memberikan informasi dan konten yang salah, tidak akurat, bersifat menyesatkan, bersifat memfitnah, bersifat asusila, mengandung pornografi, bersifat diskriminasi atau rasis.
- (3) mengambil tindakan yang dapat mengacaukan sistem saran atau masukan dan atau peringkat (seperti menampilkan, mengimpor atau mengeksport informasi atau masukan dari situs luar atau menggunakannya untuk tujuan yang tidak terkait dengan situs Blibli.com).
- (4) memberikan account di situs Blibli.com (termasuk saran atau masukan) dan nama account kepada pihak lain tanpa sepengetahuan Kami.
- (5) menyebarkan spam, hal-hal yang tidak berasusila, atau pesan elektronik yang berjumlah besar, pesan bersambung.

- (6) menyebarkan virus atau seluruh teknologi lainnya yang sejenis yang dapat merusak dan/atau merugikan situs Blibli.com, afiliasinya dan pengguna lainnya.
- (7) memasukkan atau memindahkan fitur pada situs Blibli.com tidak terkecuali tanpa sepengetahuan dan persetujuan dari Kami.
- (8) menyimpan, meniru, mengubah, atau menyebarkan konten dan fitur situs Blibli.com, termasuk cara pelayanan, konten, hak cipta dan intelektual yang terdapat pada Situs Blibli.com.
- (9) mengambil atau mengumpulkan informasi dari pengguna lain, termasuk alamat email, tanpa sepengetahuan pengguna lain.

2.3 Kami berhak membatasi atau tidak memberikan akses, atau memberikan akses yang berbeda untuk dapat membuka situs Blibli.com dan fitur di dalamnya kepada masing-masing Pengguna, atau mengganti salah satu fitur atau memasukkan fitur baru tanpa pemberitahuan sebelumnya. Setiap Pengguna sadar bahwa jika situs Blibli.com tidak dapat digunakan seluruhnya atau sebagian karena alasan apapun, maka usaha atau kegiatan apapun yang dilakukan Pengguna dapat terganggu. Setiap Pengguna dengan ini sepakat bahwa karena alasan apapun membebaskan Kami dari segala bentuk pertanggungjawaban terhadap Pengguna atau terhadap pihak ketiga jika yang bersangkutan tidak dapat menggunakan Situs Blibli.com (baik karena gangguan, dibatasinya akses, dilakukannya perubahan fitur atau tidak dimasukkannya lagi fitur tertentu atau karena alasan lain); atau jika komunikasi atau transmisi tertunda, gagal atau tidak dapat berlangsung; atau jika timbul kerugian (secara langsung, tidak langsung) karena digunakannya atau tidak dapat digunakannya situs Blibli.com atau salah satu fitur di dalamnya.

2.4 Dengan terus melakukan akses atau terus menggunakan situs Blibli.com, Pengguna dianggap telah membaca, memahami dan menyetujui ketentuan situs Blibli.com tentang Privacy Policy yang mengatur masalah penggunaan informasi yang dimasukkan masing-masing Pengguna ke dalam situs Blibli.com. Pengguna menerima ketentuan ini serta tambahan atau setiap perubahan atau pembaruannya. Pengguna memahami dan mengetahui secara



sadar bahwa Kami dapat mengubah ketentuan tentang Kerahasiaan Pribadi ini sewaktu-waktu dan akan memasukkan versi terbarunya di situs Blibli.com. Jika terus menggunakan situs Blibli.com, Pengguna dianggap menerima dan menyetujui ketentuan tentang Privacy Policy yang tercantum di situs Blibli.com pada saat digunakan.

- 2.5 Pengguna mengetahui dan menyetujui bahwa harga yang tercantum pada situs Blibli.com dapat mengalami perubahan secara sewaktu-waktu dan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

#### PENGGUNA TERDAFTAR

- 3.1 Dengan memilih untuk membuat akun sebagai member dari situs Blibli.com, Pengguna Terdaftar akan membuat sebuah nama akun dan password ketika menyelesaikan proses registrasi.
- 3.2 Pengguna Terdaftar bertanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan atas nama akun dan password serta Pengguna Terdaftar bertanggung jawab sepenuhnya atas segala kegiatan yang di atasnamakan nama akun Pengguna Terdaftar.
- 3.3 Pengguna Terdaftar menyetujui untuk:
- (1) Segera memberitahukan kepada Kami setiap adanya dugaan penggunaan yang tidak sah/valid dengan pengatasan nama akun Pengguna terdaftar.
  - (2) Memastikan bahwa Pengguna Terdaftar keluar(log out) dari akun pada setiap akhir dari aktivitas pada situs Blibli.com untuk menghindari kemungkinan terjadinya penyalahgunaan atas akun yang bersangkutan.
- 3.4 Kami berhak sepenuhnya untuk membatasi, memblokir atau mengakhiri pelayanan dari suatu akun, melarang akses ke situs Blibli.com dan konten, layanan, dan memperlambat atau menghapus hosted content, dan mengambil langkah-langkah hukum untuk menjaga Pengguna Terdaftar atau pengguna lain jika Kami menganggap Pengguna Terdaftar atau pengguna lain melanggar hukum-hukum yang berlaku, melanggar hak milik intelektual dari pihak terkait, atau melakukan suatu pelanggaran yang melanggar hal-hal yang tertera pada Perjanjian ini.

3.5 Bahwa Pengguna Terdaftar tidak diperkenankan menjual, berupaya menjual, menawarkan untuk menjual, memberikan, menyerahkan atau mengalihkan Akun, Identitas Pengguna atau Sandi kepada pihak ketiga tanpa sepengetahuan dan persetujuan tertulis sebelumnya dari Kami. Kami dapat menangguhkan atau menghentikan Akun Pengguna Terdaftar atau Akun pihak yang menerima pengalihan dari Pengguna Terdaftar yang dijual, ditawarkan untuk dijual, diberikan, diserahkan atau dialihkan dengan melanggar ketentuan dalam Pasal ini. Apabila dengan keterbatasan kemampuan Kami dalam mengidentifikasi pelanggaran ini, maka seluruh akibat, resiko adalah merupakan tanggung jawab dari Pengguna Terdaftar yang mengalihkan.

#### HAK DAN KEWAJIBAN PENGGUNA

- 4.1 Setiap Pengguna berkewajiban untuk membayar penuh atas transaksi yang dilakukan sesuai dengan ketentuan transaksi dan pembayaran.
- 4.2 Setiap Pengguna bertanggung jawab atas seluruh hal yang dilakukan di situs Blibli.com yang di atas nama Pengguna tersebut.
- 4.3 Setiap Pengguna bertanggung jawab sepenuhnya jika Pengguna melakukan pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan yang telah dirincikan pada Perjanjian ini, dan menyetujui untuk melepaskan Kami beserta afiliasinya atas seluruh kerugian yang diakibatkan oleh pelanggaran yang dilakukan oleh Pengguna.
- 4.4 Pengguna berhak mendapatkan barang/produk yang sesuai dan telah dibayar penuh sebelumnya oleh Pengguna. Return

#### KETENTUAN PEMBAYARAN

- 5.1 Kami bekerja sama dengan penyedia jasa perbankan/pembayaran yang terpercaya dalam menyediakan berbagai metode pembayaran yang dapat digunakan oleh Pengguna.
- 5.2 Setiap Pengguna berhak untuk memilih metode pembayaran yang telah disediakan oleh Kami, yang mana Pengguna merasa lebih nyaman dan mudah dalam bertransaksi dengan situs Blibli.com, dimana setiap biaya transaksi pembayaran akan ditanggung kepada pengguna tersebut.

- 5.3 Setiap Pengguna berkewajiban untuk membayar penuh atas pemesanan yang dilakukan dalam jangka waktu yang ditentukan oleh Kami spesifik untuk setiap metode pembayaran sebelum Kami dapat memproses lebih lanjut atas pemesanan Pengguna. Bilamana Pengguna belum melaksanakan pembayaran dalam kurun waktu yang ditentukan maka Kami berhak menyatakan bahwa pemesanan telah dibatalkan oleh Pengguna tersebut.
- 5.4 Setiap Pengguna dapat mengklarifikasi transaksi pembayaran yang telah dilaksanakan secara langsung ke penyedia jasa perbankan yang bekerja sama dengan Kami sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

#### KETENTUAN PENGIRIMAN

- 6.1 Kami hanya dapat mengirimkan setiap barang yang telah dipesan oleh Pengguna setelah mengetahui dan mendapatkan dana dari Pengguna secara tepat dan sesuai dengan nilai barang yang dibeli Pengguna.
- 6.2 Kami bekerja sama dengan perusahaan logistik terpercaya yang akan mengirimkan setiap pemesanan Pengguna.
- 6.3 Kami mempercayakan logistik yang telah menjalin kerja sama dengan Kami dalam menerakan layanan, biaya, estimasi waktu pengiriman, dan garansi pengiriman yang tertera pada situs Blibli.com.
- 6.4 Segala bentuk keluhan atas pengiriman adalah tanggung jawab perusahaan logistik yang bekerja sama dengan Kami. Kami akan berupaya memfasilitasi antara Pengguna dengan perusahaan logistik yang bekerja sama dengan Kami, dan sehubungan dengan hal tersebut Pengguna menyetujui untuk membebaskan Kami atas segala tuntutan dan kerugian yang diderita Pengguna terkait dengan proses pengiriman pesanan.
- 6.5 Pengguna berhak untuk mengajukan keluhan kepada Kami atas kualitas pengiriman yang telah diberikan perusahaan logistik yang bekerja sama dengan Kami ataupun mengajukan keluhan secara langsung kepada perusahaan logistik yang bekerja sama dengan Kami dalam kurun waktu dan ketentuan sesuai dengan yang ditetapkan oleh perusahaan logistik tersebut.

#### PEMBATASAN TANGGUNG JAWAB KAMI

- 7.1 Kewajiban Kami hanyalah sebatas pada penyediaan situs Blibli.com.

- 7.2 Barang-barang yang dijual di situs Blibli.com merupakan tanggung jawab sepenuhnya dari penjual yang menawarkan barang-barangnya melalui situs Blibli.com.
- 7.3 Proses pengiriman barang akan dikoordinasikan oleh Kami dengan penyedia jasa pengiriman terpercaya.
- 7.4 Bentuk Kerugian yang dikarenakan dari tindakan pengguna yang melanggar Perjanjian ini sepenuhnya adalah tanggung jawab Pengguna dimana Kami lepas sepenuhnya dari tuntutan pihak-pihak yang dirugikan.
- 7.5 Bahwa tidak satupun dari Kami ataupun supplier Kami, pemberi lisensi, kontraktor atau pihak-pihak lain yang terkait dalam pembuatan, produksi, penyampaian layanan, atau konten yang terdapat dalam aplikasi ini yang diharuskan bertanggung jawab terhadap Pengguna ataupun setiap orang yang mengajukan klaim melalui Pengguna, untuk setiap kerugian atas keuntungan atau pendapatan, ketidakakuratan data, kegagalan untuk memperoleh hasil ataupun keuntungan yang diharapkan, kerugian ekonomis, insidental, signifikan, hukuman, kerugian secara tidak langsung (termasuk tetapi tidak terbatas pada biaya-biaya yang diperlukan untuk perbaikan) yang disebabkan karena akses yang Pengguna lakukan ataupun dikarenakan kegagalan mengakses layanan atau konten yang terdapat dalam aplikasi ini, baik berdasarkan jaminan, kontrak, perbuatan melawan hukum, tanggung jawab produk atau teori hukum dan kemungkinan apakah Kami mengetahui ataupun tidak mengenai kemungkinan kerugian tersebut ataupun jika kemungkinan kerugian itu telah dapat diperkirakan sebelumnya. Kami tidak bertanggung jawab kepada Pengguna ataupun kepada pihak lainnya untuk ketidakakuratan, kesalahan, kerugian, kerusakan atau kerugian yang disebabkan baik oleh karena kegagalan, penundaan, terputusnya layanan dan konten sebagaimana terdapat pada aplikasi ini, baik seluruh ataupun sebagian. Pengguna menyetujui bahwa dalam setiap kejadian, Pengguna tidak dapat mengajukan klaim kepada Kami atas segala kerugian/kerusakan yang timbul sehubungan dengan akses terhadap layanan atau konten yang terdapat pada aplikasi ini ataupun hal lain yang timbul sehubungan dengan ketentuan dalam Perjanjian

ini. Hal-hal tersebut di atas akan tetap berlaku meskipun terjadi pengakhiran terhadap Perjanjian ini ataupun telah habis jangka waktu berlakunya.

- 7.6 Materi yang ditayangkan di situs Kami disediakan tanpa ketentuan atau jaminan apapun dalam hal ketepatannya. Sejauh diijinkan oleh hukum, Kami dan para pihak ketiga yang berhubungan dengan Kami dengan ini secara tegas mengecualikan:

Semua ketentuan, jaminan dan syarat lain yang dapat dinyatakan secara tidak langsung oleh undang-undang, hukum adat atau hukum keadilan.

Kewajiban atas kehilangan atau kerugian langsung, tidak langsung atau yang merupakan akibat yang ditanggung oleh Pengguna dalam hubungannya dengan situs Kami atau dalam hubungannya dengan penggunaan, ketidakmampuan menggunakan, atau akibat dari penggunaan situs Kami, setiap situs web yang terkait dengannya dan setiap materi yang ditempatkan padanya, termasuk, namun tidak terbatas pada, kewajiban atas:

kehilangan penghasilan atau pendapatan;

kehilangan bisnis;

kehilangan laba atau kontrak;

kehilangan penghematan yang telah diantisipasi sebelumnya;

kehilangan data;

kehilangan goodwill;

waktu manajemen atau kantor yang tersia-siakan; dan

kehilangan atau kerugian lain apapun jenisnya, terlepas dari bagaimana hal itu timbul dan apakah disebabkan oleh kelalaian, pelanggaran terhadap kontrak atau lainnya, meskipun dapat diperkirakan sebelumnya.

Hal ini tidak berpengaruh pada kewajiban kami yang tidak dapat dikecualikan atau dibatasi berdasarkan hukum yang berlaku. Pengguna menyetujui bahwa materi yang ditayangkan di situs Kami adalah untuk informasi saja guna membantu Pengguna dalam memutuskan untuk mengajukan penawaran atau tidak mengajukan penawaran untuk barang (barang-barang). Kami atau salah satu karyawan Kami tidak bertanggung jawab atas akibat langsung atau tidak langsung dari keputusan Pengguna untuk mengajukan penawaran atau tidak mengajukan penawaran.

## HAK MILIK INTELEKTUAL

- 8.1 Kami adalah pemilik tunggal atau pemegang sah semua hak atas Situs dan Isi dalam situs Blibli.com. Situs Blibli.com dan Isinya mencakup hak milik intelektual yang dilindungi oleh undang-undang hak cipta dan undang-undang yang melindungi kekayaan intelektual lainnya yang berlaku di seluruh dunia. Semua hak milik dan hak milik intelektual atas situs Blibli.com dan Isinya tetap pada Kami, afiliasinya atau pemilik lisensi Isi situs Blibli.com. Semua hak yang tidak dicantumkan di dalam Perjanjian ini atau oleh Kami dengan ini dilindungi undang-undang.
- 8.2 Situs Blibli.com, nama, dan ikon serta logo terkait merupakan merek dagang terdaftar di berbagai wilayah hukum dan dilindungi undang-undang tentang hak cipta, merek dagang atau hak milik kekayaan intelektual lainnya. Dilarang keras menggunakan, mengubah, atau memasang merek-merek tersebut di atas.

## PEMBERITAHUAN

- 9.1 Semua pemberitahuan atau permintaan informasi kepada atau tentang Kami akan diproses jika dibuat secara tertulis dan dikirimkan kepada:
- PT. Global Digital Niaga  
Jl. Aipda KS Tubun 2C No 8, Petamburan,  
Jakarta Barat  
u.p.: Bagian Communication
- 9.2 Semua pemberitahuan atau permintaan kepada atau tentang Pengguna akan diproses jika diserahkan langsung, dikirimkan melalui kurir, surat tercatat, faksimili atau email ke alamat surat, faks atau alamat email yang diberikan oleh Pengguna kepada Kami atau dengan cara memasang pemberitahuan atau permintaan tersebut di satu tempat di situs Blibli.com yang dapat diakses oleh umum tanpa dikenai biaya. Pemberitahuan kepada Pengguna akan dianggap sudah diterima oleh Pengguna tersebut jika dan bila:
- (1) Kami dapat menunjukkan bahwa komunikasi itu, baik dalam bentuk fisik maupun elektronik, telah dikirimkan kepada Pengguna tersebut, atau
  - (2) Kami sudah memasang pemberitahuan tersebut di tempat di situs Blibli.com yang dapat diakses oleh umum tanpa dikenai biaya.

## PENUTUP

- 10.1 Kami dan Pengguna merupakan hubungan independen dan tidak ada hubungan keagenan, kemitraan, usaha patungan, karyawan-perusahaan atau pemilik waralaba-pewaralaba yang akan dibuat atau dibuat dengan adanya Perjanjian ini.
- 10.2 Judul di dalam Perjanjian ini dibuat sebagai acuan saja, dan sama sekali tidak menetapkan, membatasi, menjelaskan atau menjabarkan apa yang ada atau tercakup dalam pasal tersebut.
- 10.3 Tidak dilaksanakannya hak Kami untuk menuntut hak Kami berdasarkan Perjanjian ini ataupun tidak diambilnya tindakan oleh Kami terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh Pengguna terhadap Perjanjian ini tidak akan mengesampingkan atau tidak mengesampingkan hak Kami untuk mengambil tindakan terhadap pelanggaran serupa atau pelanggaran berikutnya.<sup>218</sup>

---

<sup>218</sup> <http://www.blibli.com/terms-and-condition?CSRT=18309045292468659174> diakses pada tanggal 05 Juni 2012.