



**PENERAPAN KLAUSULA EKSONERASI DALAM
PERJANJIAN STANDAR DAN PERLINDUNGAN
HUKUM BAGI KONSUMEN PEMBELIAN PRODUK
*SMARTPHONE***

(Studi di Toko Sinar Mas Matahari Kota Semarang)

SKRIPSI

Disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

Oleh

Agung Dwi Pambudi
8111412259

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2019**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "*Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Standar dan Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pembelian Produk Smartphones (Studi Di Toko Sinar Mas Matahari Kota Semarang)*" yang disusun oleh Agung Dwi Pambudi (8111412259), telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diajukan ke Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang pada :

Hari : *Kamis*
Tanggal : *4 April 2019*

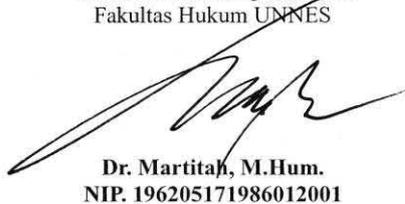
Menyetujui,

Pembimbing



Dr. Duhita D.S., S.H. M.Hum.
NIP.197212062005012002

Mengetahui,
Wakil Dekan bidang akademik
Fakultas Hukum UNNES



Dr. Martita, M.Hum.
NIP. 196205171986012001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "*Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Standar Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pembelian Produk Smartphones (Studi Di Toko Sinar Mas Matahari Kota Semarang)*" ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 30 April 2019

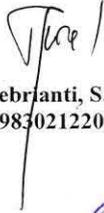
Menyetujui,

Tim Penguji

Penguji Utama,


Dr. Duhita D.S., S.H. M.Hum.
NIP.197212062005012002

Penguji I,


Nurul Febranti, S.H., M.Hum
NIP.198302122008012008

Penguji II,


Ubaidillah Kamal, S.Pd., M.H.
NIP.197505041999031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum UNNES




Dr. Rodiyah, S.Pd., S.H., M.Si.
NIP.197206192000032001

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan Buatan orang lain, dan tidak menjiplak karya ilmiah orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, 25 Desember 2018

Penulis



Agung Dwi Panbudi

NIM. 8111412259

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Negeri Semarang, Penulis yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agung Dwi Pambudi
Nim : 8111412259
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujuan untuk memberikan kepada Universitas Negeri Semarang terkait Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusif Royalty Free Right*) atas karya ilmiah penulis yang berjudul "*Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Standar Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pembelian Produk Smartphones (Studi Di Toko Sinar Mas Matahari Kota Semarang)*" Dengan ini Universitas Negeri Semarang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data based*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir penulis selama tetap menyantumkan nama penulis sebagai pencipta dan pemilik hak cipta.
Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenarnya.

Semarang 24 Desember 2018
METERAI
TEMPEL akan
B99B6AFF817593606
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Agung Dwi Pambudi
NIM. 8111412259



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Harapan adalah tiang yang menyangga dunia.
(Pliny the Elder)

Orang yang berjiwa cukupan, merasa bisa menulis dengan hebat. Orang yang berjiwa besar merasa bisa menulis cukupan.
(La Bruyère)

"Mulai" adalah kata yang penuh kekuatan. Cara terbaik untuk menyelesaikan sesuatu adalah, "mulai". Tapi juga mengherankan, pekerjaan apa yang dapat kita selesaikan kalau kita hanya memulainya.
(Clifford Warren)

PERSEMBAHAN :

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT, atas segala karunianya skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua Orang tua saya Mohamad Soidin, S.IP. dan Kusnaeni, S.P. serta kakak saya Teguh Handika Yudha, A.ma.Pkb., S.H. Adik saya Pengkuh Triaji Hutomo, A.md. Bagus Surya Nugraha, Jembar Budi Sampurna dan semua keluarga besar H. Tirba yang senantiasa selalu mendoakan dan telah memberikan motivasi, moril maupun materil kepada saya sampai skripsi ini selesai.
2. Robiatul Adhawiyah, Amd.Keb. Yang selalu mendukung dikala suka maupun duka.

3. Teman-Teman seperjuangan angkatan 2012,
Teman E.COM, Teman IKAHASI, Teman Gmnl
dan semua yang telah memberikan dukungan
kepada saya. Saya ucapkan Terimakasih.
4. Almamater Universitas Negeri Semarang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Standar dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pembelian Produk *Smartphone* (Studi di Toko Sinar Mas Matahari Kota Semarang)”.

Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Strata 1 (satu) untuk meraih gelar Sarjana Hukum. Saya menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum. Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu dengan segala kebijakannya.
2. Dr. Rodiyah, S.Pd., S.H., M.Si. Dekan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang yang dengan kebijaksanaanya memberikan kesempatan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dan studi dengan baik.
3. Ketua Bagian Hukum Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan arahan kepada saya.
4. Dosen Pembimbing Dr. Duhita Driyah Suprapti, S.H., M.Hum. yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran, arahan, serta saran selama penyusunan skripsi.
5. Dosen Penguji Ubaidillah Kamal, S.Pd., M.H., dan Nurul Febrianti, S.H., M.Hum. yang telah sabar dan ikhlas dalam menguji skripsi saya.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, atas semua bekal ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan kepada saya.
7. Robiatul Adhawiyah, A.md.Keb yang telah menemani sepanjang pembuatan skripsi.
8. Teman-teman Angkatan 2012 Fakultas Hukum seperjuangan, E.COM, IKAHASI, Gmni yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas kebersamaan, masukan, dan motivasi yang diberikan.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Demikian, semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang telah membantu. Masukan yang diberikan berupa kritik maupun saran yang membangun sangat dibutuhkan dalam penyempurnaan tulisan ini.

Semarang, 24 Desember 2018

ABSTRAK

Pambudi, Agung Dwi. 2019. *Penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian standar dan perlindungan hukum bagi konsumen pembelian produk smartphone*. Skripsi, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang, Pembimbing: Dr. Duhita Driyah Suprapti, S.H., M.Hum.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen memang telah diterbitkan dan jelas, namun proses pelaksanaannya belum maksimal dengan kata lain peraturan yang ada dalam undang-undang tidak sesuai dengan praktek kehidupan masyarakat. Masalah yang diteliti dalam penelitian ini antara lain: 1) penggunaan Klausula Eksonerasi dilihat dari asas kebebasan berkontrak; 2) bentuk tanggung jawab penjual atas kerugian yang timbul terhadap barang yang dibeli konsumen; 3) penyelesaian sengketa jika terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha dalam penggunaan klausula eksonerasi.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan undang-undang dan pendekatan kasus. Jenis penelitian yang dilakukan penulis termasuk jenis penelitian deskriptif analitis. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif.

Hasil penelitian meyakini bahwa : 1) Klausula eksonerasi dilihat dari asas kebebasan berkontrak digunakan untuk mengadakan suatu perjanjian yang memuat syarat-syarat perjanjian macam apapun, sepanjang perjanjian itu dibuat secara sah dan beritikad baik, serta tidak melanggar ketertiban umum dan kesusilaan; 2) Bentuk tanggung jawab penjual atas kerugian yang timbul terhadap barang yang dibeli konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Bentuk tanggung jawab meliputi; a) tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan; b) tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; c) tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen; 3) Penyelesaian sengketa jika terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha dalam penggunaan klausula eksonerasi dapat dilakukan melalui pengadilan, tuntutan seketika dan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Kata Kunci : Klausula Eksonerasi, Perjanjian Standar, Perlindungan Hukum Konsumen

ABSTRACT

Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection has indeed been issued and is clear, but the implementation process has not been maximized in other words the regulations contained in the law are not in accordance with the practice of community life. The problems that will be examined in this study include: 1) the use of the Exoneration Clause seen from the principle of freedom of contract; 2) the form of the seller's responsibility for losses incurred on the goods purchased by the consumer; 3) settlement of disputes in the event of a dispute between consumers and business actors in the use of exoneration clauses.

The approach method used in this study is the method law approach and case approach. The type of research carried out by the author includes the type of analytical descriptive research. Data analysis method used in this study is a qualitative analysis method.

The results of the study stated that: 1) Exoneration clause was seen from the principle of freedom of contract used to enter into an agreement which contained any kind of agreement conditions, as long as the agreement was made legally and in good faith, and did not violate public order and decency; 2) The form of the seller's responsibility for losses incurred on goods purchased by consumers is regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection in Article 19 to Article 28. Forms of responsibility include; a) responsibility for damages for damage; b) responsibility for compensation for pollution; c) responsibility for compensation for consumer losses; 3) Settlement of disputes in the event of a dispute between the consumer and the business actor in the use of the exoneration clause can be carried out through the court, immediate demands and through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK).

Keywords: *Exoneration Clause, Standard Agreement, Consumer Legal Protection*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.6. Sistematika Penulisan Skripsi	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Pengertian Perjanjian	13
2.3. Asas-Asas Perjanjian	18

2.4.	Syarat Sahnya Perjanjian	26
2.5.	Jenis-Jenis Perjanjian Standar	30
2.6.	Karakteristik Perjanjian Standar	31
2.7.	Pengertian Perlindungan Hukum	32
2.8.	Pengertian Perlindungan Hukum Bagi Konsumen	33
2.9.	Tujuan Perlindungan Hukum	46
2.10.	Asas-Asas Perlindungan Konsumen	46
2.11.	Pengertian dan Syarat-Syarat Klausula Eksonerasi	48
2.12.	Kerangka Berfikir	52
BAB III	METODE PENELITIAN	53
3.1.	Dasar Penelitian	53
3.2.	Pendekatan Penelitian	54
3.3.	Fokus Penelitian	54
3.4.	Sumber Data	55
3.5.	Teknik Pengambilan Data	56
3.6.	Objektivitas dan Keabsahan Data	58
3.7.	Teknik Analisis Data	59
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61

4.1. Klausula Eksonerasi dilihat dari Asas Kebebasan Berkontrak	61
4.2. Tanggungjawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi	69
4.3. Penyelesaian Sengketa Jika Terjadi Perselisihan Antara Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Penggunaan Klausula Eksonerasi	74
BAB V PENUTUP	81
5.1. Simpulan	81
5.2. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, konsumen didefinisikan 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 ini artinya bahwa konsumen adalah *end user*/pengguna terakhir.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen memang telah diterbitkan dan jelas, namun proses pelaksanaannya belum maksimal dengan kata lain peraturan yang ada dalam undang-undang tidak sesuai dengan praktek kehidupan masyarakat. Dalam beberapa kasus banyak ditemukan pelanggaran-pelanggaran yang merugikan para konsumen yang berkaitan dengan tanggungjawab pelaku usaha bahkan ada yang dalam tingkatan dianggap membahayakan jiwa konsumen.

Hal ini sangat bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 Tahun 1999, dalam pasal 18 menjelaskan tentang ketentuan pencantuman klausula baku yaitu mengatur tentang ketentuan apa saja yang dilarang bagi pelaku usaha yang membuat klausul baku atau perjanjian sepihak. Dalam pasal 18 ayat (1) huruf (a) menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang: “menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”. Larangan dan persyaratan tentang penggunaan klausula baku dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan

berkontrak dan mencegah kemungkinan timbulnya tindakan yang merugikan konsumen karena faktor ketidaktahuan, kedudukan yang tidak seimbang dan sebagainya yang mungkin dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan. Namun pada kenyataannya banyak ditemukan klausula baku atau perjanjian sepihak yang memuat pengalihan tanggungjawab pelaku usaha disebut klausula eksonerasi.

Zaman yang semakin modern seperti sekarang ini penggunaan teknologi sangatlah membantu kehidupan masyarakat. Salah satu teknologi yang memiliki banyak manfaat adalah *Smartphone*. Seiring dengan perkembangan *Smartphone* yang sangat pesat, cepat dan menuntut persaingan yang sangat ketat, maka para pelaku usaha mempunyai celah dan kesempatan untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya. Mengingat semakin banyaknya permintaan dari konsumen yang menginginkan sebuah *Smartphone* yang canggih dengan harga yang murah maka para penjual mempunyai cara jitu untuk menjual barang dagangannya supaya laris diburu para calon pembeli. Para penjual *Smartphone* berlomba-lomba menawarkan harga yang paling murah dibanding para penjual lain sehingga menarik para pembeli. Tetapi dibalik semua harga yang murah tersebut, terkadang terdapat strategi tertentu dalam produk-produk *Smartphone* yang terjual agar mempunyai harga jual yang murah. Para penjual menawarkan produk-produk dengan jenis yang sama namun terdapat perbedaan mulai dari garansi, kemasan, harga jual maupun kelengkapan dari barang. Hal itu tentu sangat mempengaruhi harga jual di pasaran.

Pada umumnya harga sebuah *Smartphone* yang ada di pasaran selalu mengacu kepada status garansi dari sebuah *Smartphone* yang menentukan ganti

kerugian bila terjadi sesuatu. Garansi yang ada di pasaran yaitu: garansi resmi yang meliputi garansi manufaktur serta garansi distributor dan garansi toko untuk barang *second* (bekas). Diantara garansi tersebut mempunyai segmen masing-masing dalam jual beli *Smartphone*. Untuk seseorang yang mempunyai dana yang cukup atau seseorang yang ingin mengambil resiko yang tinggi seta kemudahan untuk klaim kerugian maka akan memilih garansi resmi, lain halnya dengan seseorang yang mempunyai dana yang pas-pasan dan ingin memiliki sebuah *Smartphone* yang bagus dan *up to date* maka mereka akan lebih memilih garansi distributor atau pun memilih barang *second* (bekas).

Pada umumnya seseorang konsumen membeli sebuah *Smartphone* lebih mementingkan harga dibandingkan dengan aspek lainnya. Seseorang biasanya mempertimbangkan untuk membeli sebuah *Smartphone* dengan harga yang jauh lebih murah dari tawaran sebelumnya untuk barang yang sama. Oleh karena hal itu para pelaku usaha mempunyai cara jitu untuk mengatasinya, yaitu dengan menjual *Smartphone* dengan garansi distributor atau pun garansi toko (untuk *Smartphone* bekas). Mengenai harga yang ditawarkan oleh garansi tersebut biasanya lebih murah dibandingkan dengan garansi resmi manufaktur, sedangkan untuk garansi toko tentu lebih murah karena barang yang dijual merupakan barang bekas pakai. Melihat kondisi perbedaan harga antara garansi resmi manufaktur dengan garansi distributor yang bisa sangat jauh dengan penampilan fisik sama menjadi salah satu alasan calon pembeli lebih memilih membeli *Smartphone* dengan garansi distributor.

Namun permasalahan muncul ketika dalam praktek jual beli *Smartphone* bergaransi distributor tidak resmi, penjual tidak memberikan penjelasan yang

cukup kepada calon pembeli mengenai status barang, cara klaim garansi, dan lainnya bahwa *Smartphone* yang dibeli adalah *Smartphone* yang bergaransi distributor tidak resmi. Dalam *Smartphone* yang bergaransi distributor tidak resmi terkadang ditemukan pergantian asesoris penunjang, cacat *system* dan lain sebagainya, sehingga barang yang dijual tersebut bisa bersaing dengan harga yang murah dikarenakan dalam sebuah *Smartphone* yang terdiri dari box yang didalamnya terdapat unit (*Smartphone*) maupun perangkat penunjang lainnya. Perangkat penunjang *Smartphone* tersebut diganti dengan yang tidak asli, meskipun unit (*Smartphone*) yang dijual asli, akan tetapi hal itu tidak mesti ditemui pada semua merek *Smartphone* ataupun garansi distributor. Masih banyak juga yang menjual semuanya asli baik dari unit (*Smartphone*) maupun perangkat penunjang lainnya. Perangkat penunjang *Smartphone* tersebut diganti yang tidak asli supaya harga jual yang lebih murah dibandingkan dengan *Smartphone* yang bergaransi resmi manufaktur. Meskipun perangkat penunjang tersebut tidak asli tetapi perangkat-perangkat penunjang tersebut masih tetap dapat digunakan. Orang yang sudah terlanjur membeli tanpa diberitahukan sebelumnya oleh penjual tentang bagaimana kondisi *Smartphone* garansi distributor dan terdapat unit yang sudah mengalami perubahan kelengkapan yang tidak asli (original) maka akan sangat dirugikan dan merasa tertipu. Apabila dalam praktek jual beli, pihak penjual sudah memberitahukan tentang *Smartphone* bergaransi distributor dan di dalamnya terdapat pergantian kelengkapan alat-alat penunjang yang tidak asli dan pembeli setuju kemudian tetap membeli maka hal itu tidak masalah. Hal itu diperkuat dengan adanya tanda tangan persetujuan jual beli di nota jual beli.

Guna menghindari peristiwa kerugian semacam itu maka diperlukan kejelasan posisi tanggung jawab pihak penjual *Smartphone* bergaransi distributor yang sudah dilakukan penggantian kelengkapan perangkat dalam sebuah unit *Smartphone* kepada calon pembeli yang hendak membeli barang agar tidak merugikan kedua belah pihak. Hak dan kewajiban para pihak sebaiknya ditentukan secara jelas, khususnya berkaitan dengan ganti kerugian dalam transaksi jual beli *Smartphone* antara penjual dengan pembeli. Hal itu tentu sangat berguna bagi konsumen sehingga merasa aman dan terlindungi terhadap kerugian barang yang timbul kelak akibat penggunaan barang.

Perjanjian dalam hukum perlindungan konsumen antara penjual dengan pembeli (konsumen) dimulai sejak konsumen datang untuk membeli serta menggunakan barang dan/atau jasa. Pelaku usaha kemudian menawarkan serta menjelaskan mengenai barang dan/atau jasa yang dibutuhkan konsumen setelah ada kesepakatan antara penjual dan pembeli. Dalam faktanya, bentuk perjanjian antara penjual dengan pembeli (konsumen) adalah perjanjian baku yang isinya sudah dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir secara sepihak oleh penjual dan mempunyai kedudukan yang lebih kuat. Biasanya hal itu tertuang dalam kartu garansi maupun nota yang diberikan ketika seseorang membeli sebuah *Smartphone*. Di dalam garansi tersebut mensyaratkan beberapa hal yang wajib di patuhi oleh seorang pembeli agar dapat meminta ganti kerugian terhadap barang yang dibeli ketika terjadi suatu masalah atau kerugian yang timbul atas suatu barang yang timbul setelah perjanjian jual beli dilakukan. Syarat-syarat yang tercantum dalam nota maupun di kartu garansi tidak sedikit yang memberatkan pembeli karena terdapat ketentuan yang sepihak yang tidak bisa di

tawar oleh seorang pembeli, posisi pembeli hanya bisa menerima karena butuh atau istilahnya *take it or leave it*. Syarat tersebut terkadang bisa dikatakan sangat berat untuk dilaksanakan pembeli dalam penggunaan barang sehingga garansi yang diberikan menjadi hilang sehingga ganti kerugian tidak bisa dilakukan secara sempurna. Meskipun ganti kerugian tidak bisa diberikan secara sempurna yaitu klaim langsung ke penyedia garansi, pihak penjual biasanya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen misalnya perbaikan langsung dari toko yang bersangkutan.

Di Semarang banyak sekali kios-kios yang menjual *Smartphone* bergaransi distributor. Salah satu garansi distributor yang sering di jumpai di kios-kios penjual *Smartphone* di Semarang adalah Garansi Platinum. Garansi Distributor Platinum merupakan salah satu garansi yang cukup besar di Indonesia. Garansi Platinum berpusat di Jakarta. Di kios-kios penjual *smartphone* banyak dijumpai *smartphone* bergaransi Platinum. Di Semarang terdapat *Maindealer* sekaligus *reseller* yang bernama Toko Sinar Mas yang berada di pusat perbelanjaan Matahari yang bertempat di lantai atas, yang ditunjuk langsung oleh Platinum pusat untuk mewakili wilayah Semarang dan sekitarnya. Toko Sinar Mas tidak hanya memasok *smartphone* kepada kios-kios tetapi juga menjual *smartphone* kepada konsumen secara langsung *Smartphone* yang bergaransi distributor Platinum cukup diminati oleh calon pembeli karena selain harga yang murah, Sinar Mas juga menawarkan *smartphone* tidak hanya di kios-kios tetapi juga melalui *market place* berbasis *e-commerce*. Kemudahan mendapatkan informasi dan memberikan fasilitas klaim yang mudah atas *smartphone* yang ditawarkan

menjadi alasan calon pembeli tertarik untuk membeli *smartphone* di Sinar Mas Matahari.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari Latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

- 1) Pelaku usaha mengalihkan tanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan dengan adanya kesepakatan sepihak dalam nota pembelian yang diterima oleh konsumen. Padahal sudah jelas ada undang-undang yang mengatur terkait hal tersebut.
- 2) Pelaku usaha tidak memberikan penjelasan yang cukup kepada calon pembeli mengenai status barang. Padahal produk yang dijual adalah produk yang bergaransi distributor tidak resmi.
- 3) Harga yang di tawarkan produk bergaransi distributor tidak resmi kepada konsumen lebih murah sehingga menarik minat konsumen yang mempunyai modal pas-pasan.
- 4) Dalam beberapa produk yang dijual terdapat cacat sistem yang dapat merugikan konsumen.
- 5) Nota pembelian produk tersebut terdapat klausula baku, yang dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan di atas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penggunaan Klausula Eksonerasi dilihat dari asas kebebasan berkontrak?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab penjual atas kerugian yang timbul terhadap barang yang dibeli konsumen?
3. Bagaimana penyelesaian sengketa jika terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha dalam penggunaan klausula eksonerasi?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti memiliki tujuan pembuatan penelitian sebagai berikut :

- 1) Untuk memperoleh data yang diperlukan sebagai bahan penulisan hukum dalam rangka memperoleh gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.
- 2) Sebagai sumbangan pemikiran ilmiah kepada pihak-pihak terkait dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya.
- 3) Untuk mengkaji tentang klausula eksonerasi yang ada sekarang ini dan tata cara penyelesaian sengketa jika terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
- 4) Untuk mengkaji dan menganalisis tentang mekanisme klaim terhadap *Smartphone* bergaransi Distributor tidak resmi.
- 5) Untuk mengetahui dan mengkaji sejauh mana tanggung jawab pelaku atas kerugian yang timbul terhadap barang yang dibeli konsumen.

1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang peneliti paparkan banyak sekali manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- 1) Manfaat teoritis
 - a. Sebagai media pembelajaran metode penelitian hukum sehingga dapat menunjang kemampuan individu mahasiswa dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.
 - b. Menambah pengetahuan bagi masyarakat umumnya dan bagi peneliti khususnya mengenai bidang hukum perdata terutama dalam pelaksanaan perlindungan konsumen dalam perjanjian jual beli *Smartphone* bergaransi distributor.
- 2) Manfaat praktis
 - a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini sangat bermanfaat dan berguna dalam menambah pengetahuan penulis akan permasalahan lapangan yang terjadi dalam perjanjian jual beli *Smartphone* bergaransi distributor dan digunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada tingkat strata satu di bidang ilmu hukum.
 - b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai perlindungan hukum bagi mereka yang akan membeli *Smartphone* bergaransi distributor khususnya di kota Semarang
 - c. Bagi Pemerintah

Dapat dijadikan bahan masukan bagi pemerintah Indonesia khususnya pemerintah Kota Semarang dalam bentuk pencegahan guna menanggulangi pelanggaran-pelanggaran pelaku usaha.

1.6. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi dalam lima bab, antara lain sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan skripsi

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini menjabarkan pengertian-pengertian, dan telaah pustaka berdasarkan teori yang relevan untuk digunakan sebagai bahan acuan dalam penelitian.

3. Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjabarkan metode penelitian, sumber data, objek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data.

4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjabarkan tentang pembahasan terkait permasalahan yang ada dalam penelitian yang dilakukan peneliti.

5. Bab V Kesimpulan dan Saran

Berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mengenai perlindungan konsumen setau peneliti belum ada yang secara khusus membahas perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian baku pada jual beli *smartphone*. Tetapi dalam penelusuran penulis memperoleh beberapa karya yang dapat mendukung penelitian ini.

Dalam skripsi karya Hernowo Bayu Wicaksono, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta, Jawa Tengah yang berjudul “Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa *Laundry* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus *Laundry* koem-koem Surakarta). Dalam tulisan ini Hernowo menjelaskan bahwa perlindungan hukum yang diberikan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bagi konsumen pengguna jasa *Laundry* Koem-Koem kota Surakarta masih kurang, karena pelaku usaha dan konsumen yang kurang memahami hak dan kewajiban masing-masing. Sedangkan penulis membahas spesifik tentang perlindungan konsumen bagi para pembeli *Smartphones* di kios-kios yang menerapkan klausula eksonerasi dalam perjanjian standar.

Tesis karya Andreanto Mahardika, Program Studi Kenotariatan Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang yang berjudul “Penerapan Klausula eksonerasi dalam Perjanjian Baku Pengikatan Jual Beli Perumahan di Kota Denpasar Propinsi Bali”. Tulisan ini menerangkan bahwa jual beli

perumahan yang menggunakan perjanjian baku berklausula eksonerasi tidak didukung oleh pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata serta melanggar pasal 18 Undang-Undang No 8 Tahun 1999, tentang perlindungan konsumen. Perbedaannya dengan penulis adalah penulis membahas perlindungan konsumen terhadap Klausula eksnerasi dalam perjanjian baku jual beli *Smarthphone* sedangkan Andreanto membahas Keabsahan dan pelanggaran perjanjian baku pengikatan jual beli perumahan.

Skripsi karya Dewi Irawati, Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jasa *Laundry* Pakaian di Yogyakarta. Tulisan ini menjelaskan bahwa perlindungan konsumen jasa Laundry ditinjau dari Hukum islam sudah sesuai karena telah menjelaskan secara jelas tentang hak-hak dan kewajiban para pihak. Perbedaannya dengan penulis adalah penulis membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen jual beli Smartphone terkait adanya klausula eksonerasi dalam perjanjian baku tersebut. Dan dari sudut pandang Hukum Positif sedangkan Dewi Irawati Membahas tentang perlindungan Konsumen jasa *Laundry* dari sudut pandang Hukum Islam.

2.2. Pengertian Perjanjian

Kamus terminologi hukum (Inggris-Indonesia) karangan Ranuhandoko, perjanjian atau yang dikenal juga dengan *Contract* dapat diartikan: "Suatu persetujuan antara dua pihak atau lebih yang karenanya masing-masing akan melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan tertentu" (Ranuhandoko 2000: 168). Menurut Kamus Hukum, perjanjian adalah persetujuan, permufakatan antara

dua orang/pihak untuk melaksanakan sesuatu. Kalau diadakan tertulis juga dinamakan kontrak (Soebekti 2005 : 89).

“Perjanjian adalah Suatu persetujuan dengan dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan. Dalam definisi tersebut, secara jelas terdapat konsensus antara para pihak, yaitu persetujuan antara pihak satu dengan pihak lainnya. Selain itu juga, perjanjian yang dilaksanakan terletak pada lapangan harta kekayaan.” (Abdulkadir Muhammad 1986 : 78)

“Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari suatu peristiwa tersebut timbul suatu hubungan perikatan.” (Soebekti 2003 : 5)

Perjanjian Standar dikenal dengan istilah dalam bahasa inggris yakni *standar contract*. Perjanjian standar merupakan bagian dari pada perjanjian dibawah tangan dan merupakan perjanjian tertulis. Perjanjian standar adalah yang bentuknya telah ditetapkan oleh satu pihak, sedangkan pihak yang lain hanya menandatangani sebagai tanda persetujuan. Perjanjian standar berkembang cepat dalam dunia bisnis, karena dianggap efisien dan efektif. Dalam bahasa Indonesia perjanjian standar dikenal juga dengan istilah perjanjian baku. Perjanjian baku adalah aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha (Sjahputra, 2010: 164).

Perjanjian Standar diresmikan oleh pemerintah Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan menggunakan istilah Klausula baku yang terdapat pada Pasal 1 angka 10, sebagai berikut :

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

Sutan Remi Sjahdeini mengartikan Perjanjian standar sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausula-klausulanya dibakukan oleh pemakaiannya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Adapun yang belum dibakukan hanya beberapa hal, misalnya yang menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu dan beberapa hal yang spesifik dari objek yang diperjanjikan. Sjahdeini menekankan yang dibakukan bukan formulir perjanjian tersebut, melainkan klausul-klausulnya (Sutan Remi Sjahdeini 1993: 66). Perjanjian Standar ini dapat tumbuh subur dalam praktek masyarakat, yang pada saat ini memang sangat dihendaki sendiri kehadirannya. Perusahaan besar dan perusahaan pemerintah mengadakan kerjasama dalam suatu organisasi dan untuk kepentingan mereka, ditentukan syarat-syarat secara sepihak. Pihak lawannya pada umumnya mempunyai kedudukan yang lemah baik karena posisinya maupun karena ketidaktahuannya, mereka hanya menerima apa yang disodorkan dan apabila debitur menyetujui salah satu syarat-syarat, maka debitur mungkin hanya bersikap menerima atau tidak menerimanya sama sekali kemungkinan untuk mengadakan perubahan itu sama sekali tidak ada.

Pada penggunaan perjanjian baku ini, maka pihak pelaku usaha akan memperoleh efisiensi dalam pengeluaran biaya, tenaga atau waktu. Perjanjian baku ini merupakan suatu bentuk perjanjian yang teoritis masih mengundang perdebatan, khususnya dalam kaitan dengan asas kebebasan berkontrak dan syarat

sahnya perjanjian, maka dibawah ini juga akan dikemukakan berbagai pendapat tentang perjanjian baku.

Menurut Sluijter mengatakan bahwa klausula baku bukan merupakan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah seperti pembentukan undang-undang swasta. Syarat-syarat yang ditentukan pengusaha dalam klausula itu adalah undang-undang, bukan perjanjian (Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, 2005: 117).

Menurut asas konsensualisme, suatu perjanjian lahir pada detik tercapainya kesepakatan atau persetujuan antara kedua belah pihak mengenai hal-hal yang pokok dari apa yang menjadi objek perjanjian. Sepakat adalah kesesuaian kehendak antara dua pihak tersebut. Apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu, adalah juga yang dikehendaki oleh pihak yang lain, meskipun tidak sejurusan tetapi secara timbal balik. Kedua kehendak itu bertemu satu sama lain (Subekti, 2001: 26).

Perjanjian baku merupakan perjanjian yang mengikat para pihak yang menandatangani, walaupun harus diakui bahwa klausula yang terdapat dalam perjanjian baku banyak mengalihkan beban tanggung jawab dari pihak perancang klausula baku kepada pihak lawannya. Namun setiap kerugian yang timbul di kemudian hari akan tetap ditanggung oleh para pihak yang harus bertanggung jawab berdasarkan klausula perjanjian tersebut, kecuali jika klausula tersebut merupakan klausula yang dilarang berdasarkan Pasal 18 UUPK. (Ahmad Miru dan Sutarman Yodo: 118). Pengaturan perjanjian baku dalam UUPK, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang untuk dibeli konsumen;
3. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang, dan jasa yang diberikan oleh konsumen;
4. 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.
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen.
6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
7. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa atauran baru, tambahan, lanjutan dan/ atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
8. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk membebaskan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Penjelasan pasal 18 ayat (1) UUPK menyebutkan tujuan dari larangan pencantuman klausula baku yaitu “Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak” sehingga diharapkan dengan adanya pasal 18 ayat (1) UUPK akan memberdayakan konsumen dari kedudukan sebagai pihak lemah didalam kontrak dengan pelaku usaha sehingga menyetarakan kedudukan pelaku usaha dengan konsumen.

2.3. Asas-Asas Perjanjian

Asas hukum merupakan suatu landasan yang paling luas bagi lahirnya peraturan hukum. Peraturan-peraturan hukum pada akhirnya bisa dikembalikan kepada asas-asas tersebut. Dengan demikian, asas hukum merupakan pikiran

dasar yang bersifat umum dan terdapat dalam hukum positif atau keseluruhan peraturan perundang-undangan atau putusan-putusan hakim yang merupakan ciri-ciri umum dari peraturan konkrit tersebut. Ada tiga belas asas perjanjian, akan tetapi menurut para sarjana perdata terdapat lima asas yang penting, yaitu:

1. Asas Kebebasan Berkontrak

Kehendak para pihak yang diwujudkan dalam kesepakatan adalah merupakan dasar mengikatnya suatu perjanjian dalam hukum kontrak Perancis. Kehendak itu dapat dinyatakan dengan berbagai cara baik lisan maupun tertulis dan mengikat para pihak dengan segala akibat hukumnya (Donald Harris and Dennis Tallon) sebagaimana diketahui Code Civil Perancis mempengaruhi *Burgerlijk Wetboek* (BW) Belanda dan selanjutnya berdasarkan asas konkordansi maka BW Belanda diadopsi dalam KUH Perdata Indonesia (Suharnoko, 2014:4).

Latar belakang lahirnya asas kebebasan berkontrak adalah adanya paham individualisme yang secara emberional lahir pada zaman Yunani, yang diteruskan oleh kaum Epicuristen dan berkembang pesat pada zaman renaissance melalui ajaran-ajaran Hugo de Groth, Thomas Hobbes, Jhon Locke dan Rosseau. Menurut paham individualisme, sistem orang bebas untuk memperoleh apa yang dikehendakinya. Dalam hukum kontrak asas ini diwujudkan dalam “kebebasan berkontrak” (Salim, 2009:9). Asas kebebasan berkontrak ini bermakna bahwa setiap orang bebas membuat perjanjian dengan siapapun, apapun isinya, apapun bentuknya sejauh tidak melanggar undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan Pasal 1337 dan Pasal 1338 KUH Perdata. Asas kebebasan berkontrak dapat dianalisis dari ketentuan

Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, yang dinyatakan bahwa : “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya” (Salim, 2009:9). Asas kebebasan berkontrak merupakan salah satu asas yang sangat penting dalam hukum kontrak. Asas kebebasan berkontrak ini oleh sebagian sarjana hukum biasanya didasarkan pada Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata dinyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Demikian pula ada yang mendasarkan pada Pasa 1320 KUH Perdata yang menerangkan tentang syarat sahnya perjanjian.

Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan bagi para pihak untuk :

- a. Membuat atau tidak membuat perjanjian.
- b. Mengadakan perjanjian dengan siapapun.
- c. Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya.
- d. Menentukan bentuk perjanjian, yaitu tertulis atau lisan. (Raharjo, 2002:44)

Keempat hal tersebut dapat dilakukan dengan syarat tidak melanggar undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan. Asas kebebasan berkontrak merupakan suatu dasar yang menjamin kebebasan orang dalam melakukan kontrak. Hal ini tidak terlepas dari sifat Buku III KUH Perdata yang hanya merupakan hukum yang mengatur sehingga para pihak menyimpanginya (mengesampingkannya), kecuali terhadap pasal-pasal tertentu yang sifatnya memaksa.

2. Asas Konsensualisme (Persesuaian Kehendak)

Pada mulanya, suatu perjanjian atau kesepakatan harus ditegaskan dengan sumpah, namun pada abad ke-13 pandangan tersebut telah dihapus oleh gereja kemudian terbentuklah paham bahwa dengan adanya kata sepakat di antara para pihak, suatu perjanjian sudah memiliki kekuatan mengikat. Asas ini dapat dinyatakan dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang mensyaratkan adanya kesepakatan sebagai syarat sahnya suatu perjanjian, meskipun demikian perlu diperhatikan bahwa terhadap asas konsensualisme terdapat pengecualian, yaitu dalam perjanjian riil dan perjanjian formil yang mensyaratkan adanya penyerahan atau memenuhi bentuk tertentu yang disyaratkan oleh undang-undang. (Budiono, 2010:29)

Asas konsensualisme dapat disimpulkan dalam Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata (Salim, 2014:10) dalam pasal itu dinyatakan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian yaitu adanya kesepakatan kedua belah pihak. Asas konsensualisme merupakan asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, tetapi cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak. Kesepakatan merupakan persesuaian antara kehendak dan pernyataan yang dibuat oleh kedua belah pihak, ini mengandung makna, suatu perjanjian dianggap telah terjadi pada saat salah satu pihak menyatakan sepakat (menyepakati) pokok perjanjian yang dinyatakan oleh pihak lainnya. Pernyataan tersebutlah yang dijadikan dasar kesepakatan (pernyataan kehendak) dari kedua belah pihak.

3. Asas Kepastian Hukum (*Pacta Sunt Servanda*)

Setiap orang yang membuat kontrak, dia terikat untuk memenuhi kontrak tersebut karena kontrak tersebut mengandung janji-janji yang harus

dipenuhi dan janji tersebut mengikat para pihak sebagaimana mengikatnya undang-undang. Hal ini dapat dinyatakan pada Pasal 1338 ayat (1) yang dinyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Asas *pacta sunt servanda* atau disebut juga dengan asas kepastian hukum, berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas *pacta sunt servanda* merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah undang-undang. Mereka tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak. Asas *pacta sunt servanda* dapat disimpulkan pada Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, yang dinyatakan “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya” (Salim, 2014:10)

4. Asas Iktikad Baik (*Geode Trouw*)

Asas iktikad baik merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang iktikad baik ini dinyatakan dalam Pasal 1338 ayat (3). Begitu pentingnya iktikad baik tersebut sehingga dalam perunding-perundingan atau perjanjian antara para pihak, kedua belah pihak akan berhadapan dalam suatu hubungan hukum khususnya yang dikuasai oleh iktikad baik dan hubungan khusus ini membawa akibat lebih lanjut bahwa kedua belah pihak itu harus bertindak dengan mengingat kepentingan-kepentingan yang wajar dari pihak lain. Bagi masing-masing calon pihak dalam perjanjian terdapat suatu kewajiban untuk mengadakan penyelidikan dalam batas-batas yang wajar terhadap pihak lawan sebelum menandatangani

perjanjian atau masing-masing harus menaruh perhatian yang cukup dalam menutup perjanjian yang berkaitan dengan iktikad baik (Ahmadi Miru, 2011:5).

Ada dua asas makna iktikad baik, pertama, dalam kaitannya dengan pelaksanaan perjanjian sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata. Dalam kaitan ini iktikad baik atau bonafides diartikan perilaku yang patut dan layak antara dua belah pihak (*redelijkheid en billigheid*). Pengujian apakah suatu tingkah laku itu patut dan adil didasarkan pada norma-norma objektif yang tertulis. Kedua iktikad baik juga diartikan sebagai keadaan tidak mengetahui adanya cacat, seperti pembayaran dengan iktikad baik sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1386 KUH Perdata (Yahman, 2014:77).

Asas iktikad baik dapat disimpulkan dari Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang dinyatakan bahwa: “Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik”. Dengan rumusan iktikad baik adalah bahwa suatu perjanjian yang dibuat hendaknya dari sejak perjanjian ditutup, perjanjian tersebut sama sekali tidak dimaksudkan untuk merugikan kepentingan debitur maupun kreditor, maupun pihak lain atau pihak ketiga lainnya di luar perjanjian (Widjaja dan Muljadi, 2003:80).

Walaupun iktikad baik para pihak dalam perjanjian sangat ditekankan pada tahap pra perjanjian, secara umum iktikad baik harus selalu ada pada tahap perjanjian, sehingga kepentingan pihak yang satu dapat diperhatikan oleh pihak lain.

5. Asas Kepribadian (*Personalia*)

Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan/atau membuat perjanjian hanya untuk kepentingan perorangan saja. Hal ini dapat dinyatakan pada Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUH Perdata.

Asas personalia dinyatakan pada Pasal 1315 KUH Perdata, dinyatakan bahwa “Pada umumnya tak seorangpun dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu perjanjian daripada untuk dirinya sendiri”. Suatu perjanjian hanya meletakkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban antara para pihak yang membuatnya dan tidak mengikat orang lain (pihak ketiga) (Widjaja dan Muljadi, 2003:15). Intinya ketentuan ini bahwa seseorang yang mengadakan perjanjian hanya untuk kepentingan dirinya sendiri.

Pasal 1340 KUH Perdata dinyatakan bahwa perjanjian hanya berlaku antar pihak yang membuatnya. Ini berarti bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka yang diintrodusir dalam Pasal 1317 KUH Perdata, yang dinyatakan dapat pula perjanjian diadakan untuk kepentingan pihak ketiga, bila suatu perjanjian yang dibuat untuk diri sendiri atau suatu pemberian orang lain, mengandung suatu syarat semacam itu. Pasal ini mengkonstruksikan bahwa seseorang dapat mengadakan perjanjian untuk kepentingan pihak ketiga, dengan suatu syarat yang ditentukan. Sedangkan pada Pasal 1318 KUH Perdata, tidak hanya mengatur perjanjian untuk diri sendiri, tetapi juga untuk kepentingan ahli warisnya dan untuk orang-orang yang memperoleh hak daripadanya (Salim, 2014:13). Asas kepribadian disimpulkan sebagai asas kepribadian yang berarti bahwa pada

umumnya setiap pihak yang membuat perjanjian tersebut untuk kepentingannya sendiri atau dengan kata lain tidak seorangpun dapat membuat perjanjian untuk kepentingan pihak lain.

Munir Fuady, beberapa asas lainnya dalam hukum perjanjian, yaitu:

1. Pasal 1339 KUH Perdata menentukan bahwa suatu kontrak tidak hanya mengikat terhadap isi kontrak tersebut, melainkan mengikat dengan hal-hal yang merupakan kebiasaan. Suatu kontrak dagang misalnya juga mengikat dengan kebiasaan dagang, termasuk kebiasaan menafsirkan katakata dalam kontrak dagang (*trade usage*), seperti apabila kontrak jual beli satu rim kertas dimana satu rim kertas berisikan 400 lembar kertas, akan tetapi jika ada pembelian satu rim kertas dan satu rim tersebut berisikan 395 lembar, hal tersebut belum bisa dikatakan bahwa pihak penjual telah melakukan wanprestasi dengan mengirim 395 lembar kertas (bukan 400 lembar) sebab menurut kebiasaan dagang (*trade usage*), kelebihan atau kekurangan 10 lembar dalam satu rim dapat ditoleransi dan biasa dalam bisnis semacam itu.
2. Suatu pembuatan dan pelaksanaan kontrak tidaklah boleh melanggar prinsip kepentingan umum (*openbaar orde*) karena sesuai dengan prinsip hukum yang universal dan sangat mendasar bahwa kepentingan umum tidak boleh dikalahkan oleh kepentingan pribadi. Oleh karena itu, jika ada kontrak yang bertentangan dengan kepentingan/ketertiban umum, maka kontrak tersebut sudah pasti bertentangan dengan undang-undang yang berlaku yang menurut Pasal 1339 KUH Perdata, hal tersebut tidak dibenarkan (Fuady, 2001:82-83).

Sedangkan menurut Mariam Darus Badruzaman, menyatakan beberapa asas lain yang dinyatakan dalam KUH Perdata yaitu:

1. Asas kepercayaan. Seseorang yang mengadakan perjanjian dengan pihak lain menumbuhkan kepercayaan di antara kedua belah pihak itu bahwa satu sama lain akan memegang janjinya, dengan kata lain akan memenuhi prestasinya di belakang hari. Tanpa adanya kepercayaan itu, maka perjanjian itu tidak mungkin akan diadakan oleh para pihak. Dengan kepercayaan ini, kedua pihak mengikat dirinya dan untuk keduanya perjanjian itu mempunyai kekuatan mengikat sebagai undang-undang.
2. Asas persamaan hukum. Asas ini menempatkan para pihak di dalam persamaan derajat, tidak ada perbedaan, walaupun ada perbedaan kulit, bangsa, kekayaan, kekuasaan, jabatan, dan lain-lain. Masing-masing pihak wajib melihat adanya persamaan ini dan mengharuskan kedua pihak untuk menghormati satu sama lain sebagai manusia ciptaan Tuhan.
3. Asas keseimbangan. Asas ini menghendaki kedua pihak memenuhi dan melaksanakan perjanjian itu. Asas keseimbangan ini merupakan kelanjutan dari asas persamaan. Kreditur mempunyai kekuatan untuk menuntut prestasi dan jika diperlukan dapat menuntut pelunasan prestasi melalui kekayaan debitur, namun kreditur memikul pula beban untuk melaksanakan perjanjian itu dengan iktikad baik. Kedudukan kreditur yang kuat diimbangi dengan kewajibannya untuk memperhatikan iktikad baik sehingga kedudukan kreditur dan debitur seimbang.
4. Asas kepastian hukum. Perjanjian sebagai suatu fitur hukum harus mengandung kepastian hukum. Kepastian ini terungkap dari kekuatan mengikat perjanjian itu yaitu sebagai undang-undang bagi para pihak.

5. Asas moral. Asas ini terlihat dalam perikatan wajar dimana suatu perbuatan sukarela dari seseorang tidak menimbulkan hak baginya untuk menggugat kontraprestasi dari pihak debitur juga hal ini terlihat di zaman zaakwarneming dimana seseorang yang melakukan suatu perbuatan dengan sukarela (moral) yang bersangkutan mempunyai kewajiban (hukum) untuk meneruskan dan menyelesaikan perbuatannya, asas ini terdapat dalam Pasal 1339 KUH Perdata. Faktor-faktor yang memberikan motivasi pada yang bersangkutan melakukan perbuatan hukum itu berdasarkan pada kesusilaan (moral) sebagai panggilan dari hati nuraninya.
6. Asas kepatutan. Asas ini dituangkan dalam Pasal 1339 KUH Perdata, asas kepatutan di sini berkaitan dengan ketentuan mengenai isi perjanjian. Asas kepatutan ini harus dipertahankan karena melalui asas ini ukuran tentang hubungan ditentukan juga oleh rasa keadilan dalam masyarakat (Badruzaman, 2001:87-89).

2.4. Syarat Sahnya Perjanjian

Syarat sahnya perjanjian diatur di dalam Pasal 1320 KUH Perdata, antara lain:

1. Kesepakatan

Dengan diperlakukannya kata sepakat mengadakan perjanjian, maka berarti bahwa kedua belah pihak haruslah mempunyai kebebasan kehendak. Para pihak tidak mendapat sesuatu tekanan yang mengakibatkan adanya cacat bagi perwujudan kehendak tersebut (Badruzaman, dkk, 2001: 73).

Pengertian sepakat dilukiskan sebagai pernyataan kehendak yang disetujui antara para pihak. Pernyataan pihak yang menawarkan dinamakan tawaran (*offerte*). Pernyataan pihak yang menerima tawaran dinamakan akseptasi (*acceptatie*).

Ada beberapa teori yang menjelaskan saat-saat terjadinya perjanjian antara pihak, yaitu: (Badruzaman, dkk, 2001: 74)

- a. Teori kehendak (*wilstheorie*) mengajarkan bahwa kesepakatan terjadi pada saat kehendak pihak penerima dinyatakan, misalnya dengan menuliskan surat.
- b. Teori pengiriman (*verzendtheorie*) mengajarkan bahwa kesepakatan terjadi pada saat kehendak yang dinyatakan itu dikirim oleh pihak yang menerima tawaran.
- c. Teori pengetahuan (*vernemingstheorie*) mengajarkan bahwa pihak yang menawarkan seharusnya sudah mengetahui tawarannya diterima.
- d. Teori kepercayaan (*vertrouwenstheorie*) mengajarkan bahwa kesepakatan itu terjadi pada saat pernyataan kehendak dianggap layak diterima oleh pihak yang menawarkan.

Dalam hukum perjanjian ada empat sebab yang membuat kesepakatan tidak bebas, yaitu: (Patrik, 1994: 58)

- a. Kekhilafan terjadi apabila orang dalam suatu persesuaian kehendak mempunyai gambaran yang keliru mengenai orangnya dan mengenai barangnya.

- b. Paksaan dalam arti luas meliputi segala ancaman baik kata-kata atau tindakan. Orang yang di bawah ancaman maka kehendaknya tidak bebas maka perjanjian dapat dibatalkan.
- c. Penipuan dilakukan dengan sengaja dari pihak lawan untuk mempengaruhi ke tujuan yang keliru atau gambaran yang keliru. Penipuan tidak sekedar bohong tetapi dengan segala upaya akal tipu muslihat dengan kata-kata atau diam saja yang menimbulkan kekeliruan dalam kehendaknya.
- d. Penyalahgunaan keadaan terjadi apabila orang mengetahui atau seharusnya mengerti bahwa pihak lain karena suatu keadaan khusus seperti keadaan darurat, ketergantungan, tidak dapat 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.

2. Kecakapan

Kecakapan adalah adanya kecakapan untuk membuat suatu perjanjian. Menurut hukum, kecakapan termasuk kewenangan untuk melakukan tindakan hukum pada umumnya, dan menurut hukum setiap orang adalah cakap untuk membuat perjanjian kecuali orang-orang yang menurut undang-undang dinyatakan tidak cakap. Orang-orang yang tidak cakap untuk membuat perjanjian adalah sebagai berikut:

- a. Orang-orang yang belum dewasa
- b. Mereka yang ditaruh di bawah pengampuan

- c. Orang-orang perempuan, dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undang-undang, dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian-perjanjian tertentu.

3. Suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu berkaitan dengan objek perjanjian (Pasal 1332 sampai dengan Pasal 1334 KUH Perdata). Objek perjanjian yang dapat dikategorikan dalam Pasal 1332 sampai dengan Pasal 1334 adalah: (Badrulzaman, 2006: 104)

- a. Objek yang akan ada, asalkan dapat ditentukan jenis dan dapat dihitung.
- b. Objek yang dapat diperdagangkan (barang-barang yang dipergunakan untuk kepentingan umum tidak dapat menjadi objek perjanjian)

Perjanjian yang objeknya tidak jelas karena tidak dapat ditentukan jenisnya, atau tidak dapat diperdagangkan, atau tidak dapat dinilai dengan uang, atau yang tidak mungkin dilakukan, menjadi batal demi hukum.

4. Suatu sebab yang halal

Syarat keempat untuk suatu perjanjian yang sah adalah adanya suatu sebab yang halal. Undang-undang tidak memberikan pengertian tentang sebab (bahasa Belanda *oorzaak*, bahasa Latin *causa*). Pengertian *causa* bukan sebab yang mendorong para pihak mengadakan perjanjian, karena yang menjadi motif dari seseorang untuk mengadakan perjanjian itu tidak menjadi perhatian hukum. Menurut yurisprudensi yang ditafsirkan dengan *causa* adalah isi atau maksud dari perjanjian. Melalui syarat *causa*, di dalam praktek maka merupakan upaya untuk menempatkan perjanjian di bawah pengawasan Hakim. (Badrulzaman, dkk, 2001: 81)

Dua syarat pertama disebut syarat *subjektif* karena mengenai para pihak dalam suatu perjanjian, bila syarat ini tidak dipenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan (untuk membatalkan perjanjian itu harus ada inisiatif minimal dari salah satu pihak yang merasa dirugikan untuk membatalkannya). Sedangkan dua syarat yang terakhir disebut syarat *objektif* karena mengenai perjanjiannya sendiri atau objek dari perjanjian yang dilakukan, bila syarat tersebut tidak dipenuhi maka perjanjian batal demi hukum (sejak semula dianggap tidak pernah ada perjanjian sehingga tidak perlu pembatalan). (Subekti, 2001: 20)

2.5. Jenis-Jenis Perjanjian Standar

Jenis-jenis dari perjanjian standar (baku). Yang dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu: (Mariam Darus Badruzaman 2005 : 47-48)

1. Perjanjian standar sepihak

Perjanjian standar (baku) sepihak adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian tersebut. Pihak yang kuat dalam hal ini ialah pihak pelaku usaha yang lazimnya mempunyai posisi kuat dibandingkan pihak konsumen. Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi. Misalnya perjanjian buruh secara kolektif.

2. Perjanjian standar yang ditetapkan pemerintah

Perjanjian standar (baku) yang ditetapkan oleh pemerintah ialah perjanjian baku yang mempunyai objek hak-hak atas tanah. Dalam bidang agraria, misalnya, Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1996 tentang Bentuk Surat Kuasa

Membebaskan Hak Tanggungan, Akta Pemberian Hak Tanggungan, Buku Tanah Hak Tanggungan, dan Sertifikat Hak Tanggungan.

3. Perjanjian standar yang ditentukan di lingkungan notaris.

Perjanjian yang ditentukan 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*".

2.6. Karakteristik Perjanjian Standar

Sutan Remi Sjahdenidalam Shidarta, (2006: 146-147) mengartikan perjanjian standar sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Adapun yang belum dibakukan hanya beberapa hal, misalnya yang menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu, dan beberapa hal yang spesifik dari objek yang dipejanjikan.

Perkembangan kebutuhan masyarakat, karakteristik perjanjian standar (baku) berkembang mengikuti kebutuhan dan tuntutan tersebut. Dengan pembakuan syarat-syarat perjanjian, kepentingan ekonomi pelaku usaha lebih terjamin karena konsumen hanya menyetujui syarat-syarat yang disodorkan oleh pelaku usaha. Sedangkan dari karakteristik kepastian hukum, ketika terdapat konflik dalam pelaksanaan perjanjian, pihak yang posisinya lebih kuat dapat terlebih dahulu menentukan jenis penyelesaian sengketa manakah yang akan

digunakan. Sudaryatmo mengungkapkan karakteristik klausula baku sebagai berikut :

1. Perjanjian dibuat secara sepihak oleh mereka yang posisinya relatif lebih kuat dari konsumen.
2. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian.
3. Dibuat dalam bentuk tertulis dan massal.
4. Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong oleh faktor kebutuhan.

2.7. Pengertian Perlindungan Hukum

Kata perlindungan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti tempat berlindung atau merupakan perbuatan (hal) melindungi, misalnya memberi perlindungan kepada orang yang lemah. Menurut Mertokusumo (1991: 38), yang dimaksud dengan hukum adalah kumpulan peraturan atau kaedah yang mempunyai isi yang bersifat umum dan normatif, umum karena berlaku bagi setiap orang dan normatif karena menentukan apa yang seyogyanya dilakukan, apa yang tidak boleh dilakukan atau harus dilakukan serta menentukan bagaimana caranya melaksanakan kepatuhan pada kaedah-kaedah.

Jadi perlindungan hukum adalah suatu perbuatan hal melindungi subjek-subjek hukum dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pelaksanaannya dapat dipaksakan dengan suatu sanksi. Negara Indonesia sebagai negara hukum berdasarkan Pancasila haruslah memberikan perlindungan hukum terhadap warga masyarakatnya yang sesuai dengan pancasila. Oleh karena itu perlindungan hokum terkait harkat dan martabat manusia atas dasar nilai

Ketuhanan Yang Maha Esa, kemanusiaan, persatuan, permusyawaratan serta keadilan sosial. Nilai-nilai tersebut melahirkan pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia dalam wadah Negara kesatuan yang menjunjung tinggi semangat kekeluargaan dalam mencapai kesejahteraan bersama.

Perlindungan hukum di dalam Negara yang berdasarkan Pancasila, maka asas yang penting ialah asas kerukunan berdasarkan kekeluargaan (Hadjon, 1987: 84). Asas kerukunan berdasarkan kekeluargaan menghendaki bahwa upaya-upaya penyelesaian masalah yang berkaitan dengan masyarakat dapat segera mungkin ditangani oleh pihak-pihak yang bersengketa.

2.8. Pengertian Perlindungan Hukum Bagi Konsumen

Hukum senantiasa berkembang dinamis, hukum yang baik adalah hukum sesuai dengan hukum yang hidup (*the living law*) di masyarakat atau merupakan pencerminan dari nilai-nilai yang berlaku dan bertujuan untuk menjadi dasar memelihara ketertiban, keadilan, dan kesejahteraan dalam masyarakat. Hukum juga berfungsi mengabdikan kepada masyarakat, dalam hal ini mengatur tata tertib, menjaga agar perilaku masyarakat sesuai dengan peraturan hukum, sehingga kepentingan-kepentingannya dilindungi hukum. Jika perkembangan kepentingan masyarakat bertambah, maka harus diikuti pula dengan perkembangan hukum, sehingga kebutuhan akan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara sejalan dengan perkembangan pembangunan (Sutedi, 2008: 31).

Terlebih lagi dalam era globalisasi, maka hukum harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha, sehingga mampu menghasilkan beraneka ragam barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan

kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian pada konsumen. Kerugian-kerugian yang diderita konsumen merupakan akibat kurangnya tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen.

Karena posisi konsumen yang lemah maka konsumen harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat (Shidarta, 2004: 11). Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah (Barakatullah, 2010: 23). Oleh karena itu, dengan perangkat peraturan perundang-undangan yang ada, permasalahan yang berkaitan dengan konsumen dan pelaku usaha telah diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan perundang-undangan ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. UUPK memberikan pengertian perlindungan konsumen pada Pasal 1 angka 1 yaitu: “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Perlindungan konsumen adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri (Zulham, 2013: 21).

Pentingnya perlindungan hukum konsumen juga disadari, karena setiap konsumen selalu memerlukan produk barang dan/atau jasa (pangan) yang aman bagi keselamatan dan kesehatan serta jiwa manusia. Untuk menjamin hal-hal tersebut, maka diperlukan adanya kaidah-kaidah hukum yang menjamin syarat-syarat aman setiap produk konsumen bagi konsumsi manusia yang harus

dilengkapi dengan informasi yang benar, jujur dan bertanggungjawab (Nasution, 2001: 16).

Perlindungan hukum bagi konsumen berdimensi banyak, salah satunya adalah perlindungan hukum bila dikaitkan dengan keseluruhan individu dalam masyarakat yang secara sendiri sebagai konsumen. Dengan demikian, merupakan suatu kewajiban yang tidak dapat dihindarkan bagi Negara untuk selalu berupaya memberikan perlindungan kepada konsumen (Syawali dan Imaniati, 2000: 68).

Hukum perlindungan konsumen timbul akibat adanya posisi konsumen yang sangat lemah, kelemahan konsumen itu adalah lemah dari segi pendidikan, kemampuan ekonomis atau daya tawar (*bargaining position*), dan juga dari segi organisasi (Nasution, 2001: 83). Konsumen sering berada dalam posisi yang tidak menguntungkan dalam hubungannya dengan para penyedia barang atau jasa konsumen akibat kelemahan konsumen tersebut.

Dilihat berdasarkan Pasal 7 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan kewajiban produsen atau pelaku usaha antara lain:

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

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerusakan akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pengaturan terhadap perlindungan konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran dari pelaku usaha yang pada dasarnya mereka berprinsip untuk mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal yang seminim mungkin.

Prinsip ini sangat potensial untuk merugikan kepentingan konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

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

Ada juga yang berpendapat, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas. Menurut A.Z. Nasution, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Namun demikian, upaya untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen tidak berarti telah ada anggapan dasar bahwa semua pihak yang bergerak di bidang usaha dan perdagangan selalu terlibat dalam manipulasi yang merugikan para konsumen dan tidak pula dimasukan untuk menjadikan masyarakat tidak konsumeristis. Akan tetapi, perlindungan terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak (hukum) konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang mungkin merugikan yang dilakukan pihak lain. Hak-hak ini merupakan hak-hak yang sifatnya mendasar dan universal sehingga perlu mendapat jaminan dari negara.

Dalam bagian dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, peraturan ini dibuat atas dasar pemikiran/ pertimbangan dan dapat disimpulkan menjadi rumusan sebagai berikut :

- 1) Perlindungan kepada konsumen berarti juga perlindungan terhadap seluruh warga negara Indonesia sebagaimana yang diamanatkan dalam tujuan pembangunan nasional yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945
- 2) Pelaksanaan pembangunan nasional membutuhkan manusia-manusia yang sehat dan berkualitas, yang diperoleh melalui penyediaan kebutuhan secara naik dan cukup. Oleh karena itu konsumen perlu dilindungi untuk mendapat kebutuhan yang baik dan cukup.

- 3) Modal dalam pelaksanaan pembangunan nasional berasal dari masyarakat. Karena itu, masyarakat konsumen perlu didorong untuk berkonsumsi secara rasional serta dilindungi dari kemungkinan timbulnya kerugian harta benda sebagai akibat dari perilaku curang pelaku usaha.
- 4) Perkembangan teknologi, khususnya teknologi manufaktur, mempunyai dampak negatif berupa kemungkinan hadirnya produk-produk yang tidak aman bagi konsumen.
- 5) Kecenderungan untuk mencapai untung yang tinggi secara ekonomis ditambah dengan persaingan yang ketat di dalam berusaha dapat mendorong pelaku usaha untuk bertindak curang dan tidak jujur.
- 6) Masyarakat konsumen perlu diberdayakan melalui pendidikan konsumen, khususnya penanaman kesadaran akan hak-hak dan kewajiban sebagai konsumen.

Dalam perlindungan hukum konsumen banyak hal yang terkait, khususnya dengan tanggungjawab produksi terdiri dari :

1. Produsen atau pelaku usaha

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Produsen terdiri dari pembuat, grosir, leveransi dan pengecer professional yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen, sifat professional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggungjawaban produsen.

Dengan demikian, produsen tidak hanya sebagai pihak pembuat tetapi juga sebagai penyampaian/peredaran produk sampai ditangan konsumen. Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen tidak memakai istilah produsen tetapi memakai istilah lain yang kurang lebih sama, artinya yaitu pelaku usaha.

Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggungjawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen sama seperti seorang produsen.

2. Konsumen

Konsumen diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi. Dan diatur dalam pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.

3. Produk dan standardisasi produk

Produk dalam pengertian luas adalah segala barang atau jasa yang dihasilkan oleh suatu proses sehingga produk berkaitan erat dengan teknologi. Menurut pasal 1 angka 4 UUPK bahwa: “Barang adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.”

Pasal 1 angka 5 UUPK bahwa: “Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.”

Ditemukan pula pendapat standardisasi menurut Sidabolok (2010: 18), yaitu:

“Proses penyusunan dan penerapan aturan-aturan dalam pendekatan secara teratur bagi kegiatan tertentu untuk kemanfaatan dan dengan kerja sama dari semua pihak yang berkepentingan, khususnya untuk meningkatkan penghematan menyeluruh secara optimum dengan memperhatikan kondisi fungsional dan persyaratan keamanan”. Hal ini didasarkan pada konsolidasi dari hasil (ilmu) teknologi dan pengalaman.

Peraturan perundang-undangan di Indonesia yang dijadikan landasan hukum bagi pelaksanaan standarisasi industri, yakni:

- 1) Undang-undang Nomor 1 Tahun 1960 tentang barang
- 2) Undang-undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang metrology legal
- 3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen
- 4) Keputusan Presiden Nomor 13 Tahun 1997 tentang Badan Standarisasi Nasional

4. Peranan pemerintah

Berkaitan dengan kemajuan teknologi, sesuai dengan prinsip pembangunan yang di antara lain bahwa pembangunan dilaksanakan bersama oleh masyarakat dengan pemerintah. Upaya pemerintah untuk melindungi konsumen dari produk yang merugikan dapat dilakukan dengan mengatur, mengawasi, serta mengendalikan produksi, distribusi dan peredaran produk sehingga konsumen tidak dirugikan.

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dan kebijaksanaan yang dilaksanakan maka langkah-langkah yang dapat ditempuh pemerintah adalah:

- 1) Regitrasi dan penilaian
- 2) Pengawasan produksi
- 3) Pengawasan distribusi
- 4) Pembinaan dan pengembangan usaha

5) Peningkatan dan pengembangan prasarana dan tenaga.

5. Klausula baku

Sehubungan dengan standar kontrak adalah penggunaan klausula baku dalam transaksi konsumen. Klausula baku tercantum dalam Pasal 1 angka 10 UUPK mengenai pengertian dari klausula baku dan Pasal 18 UUPK mengenai larangan penggunaan klausula baku dalam (standar) kontrak. Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataan biasa dipegang oleh pelaku usaha. Isi klausula baku sering kali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen karena dibuat secara sepihak (Zulham, 2013: 66).

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi, yang ditunjang dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Pelaku usaha tentu ingin meraih keuntungan yang besar yang tentunya dengan biaya produksi yang rendah. Sedangkan konsumen tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang maksimal. Kedua belah pihak pasti berpegang teguh pada prinsip masing-masing untuk mendapatkan yang hendak dicapai atau diinginkan.

Posisi konsumen pada dasarnya lebih lemah dari pelaku usaha. Posisi konsumen yang lemah ini menyebabkan pelaku usaha memiliki kecenderungan untuk melecehkan hak-hak konsumen. Menurut David

Oughton dan Jhon Lowry (Barkatullah, 2010: 7), posisi konsumen yang lemah ini didasarkan pada beberapa argumentasi yaitu:

- 1) Dalam masyarakat modern, pelaku usaha menawarkan berbagai jenis produk baru hasil kemajuan teknologi dan manajemen. Barang-barang tersebut diproduksi secara massal.
- 2) Terdapat perubahan-perubahan mendasar dalam pasar konsumen, dimana konsumen sering tidak memiliki posisi tawar untuk melakukan evaluasi yang memadai terhadap produksi barang dan/atau jasa yang diterimanya. Konsumen hampir-hampir tidak dapat diharapkan memahami sepenuhnya penggunaan produk-produk canggih yang tersedia.
- 3) Metode periklanan modern melakukan disinformasi kepada konsumen dari pada memberikan informasi secara objektif.
- 4) Pada dasarnya konsumen berada dalam posisi tawar yang tidak seimbang, karena kesulitan-kesulitan dalam memperoleh informasi yang memadai.
- 5) Gagasan paternalism melatar belakangi lahirnya undang-undang perlindungan konsumen hukum bagi konsumen, dimana terdapat rasa tidak percaya terhadap kemampuan konsumen melindungi diri sendiri akibat risiko keuangan yang dapat diperkirakan atau risiko kerugian fisik.

Menurut Troelstrup (Barkatullah, 2010: 11), posisi tawar konsumen yang lemah disebabkan:

- a. Terdapat lebih banyak produksi, merk, dan cara penjualannya;
- b. Daya beli konsumen makin meningkat;

- c. Lebih banyak merk yang beredar di pasaran, sehingga belum banyak diketahui oleh semua orang;
- d. Model-model produk lebih cepat berubah,
- e. Kemudahan transportasi dan komunikasi sehingga membuka akses yang lebih besar kepada bermacam-macam pelaku usaha;
- f. Iklan yang menyesatkan;
- g. Wanprestasi pelaku usaha.

Lemahnya posisi tawar dari konsumen tersebut menyebabkan hukum perlindungan konsumen menjadi penting. Sebagai bentuk perlindungan bagi konsumen dibentuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen merupakan masalah penting manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah (Syawali dan Neni, 2000: 7).

Prinsip-prinsip mengenai kedudukan konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha berdasarkan doktrin atau teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen menurut Shidarta (2006: 61), antara lain:

- a. *Let the buyer beware (caveat emptor)*

Merupakan dasar dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan. Prinsip ini mengandung kelemahan, bahwa dalam

perkembangan konsumen tidak mendapatkan informasi yang memadai untuk menentukan pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau ketidak keterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Dengan demikian, apabila konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa kerugian tersebut akibat dari kelalaian konsumen sendiri.

b. *The due care theory*

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka tidak dapat dipersalahkan. Pada prinsip ini berlaku pembuktian siapa mendalihkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada hukum privat di Indonesia yaitu pembuktian ada pada penggugat, sesuai dengan pasal 1865 BW yang secara tegas menyatakan bahwa barangsiapa yang mendalihkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

c. *The pivity of contract*

Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika di antara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan. Dengan

demikian konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam pasal 1340 BW yang menyatakan tentang ruang lingkup berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja.

Penegakan hukum perlindungan konsumen merupakan bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dari negara Indonesia, sebab hukum sebagai tolak ukur dalam pembangunan nasional diharapkan mampu memberikan kepercayaan terhadap masyarakat dalam melakukan pembaharuan secara menyeluruh di berbagai aspek. Undang-Undang Dasar Tahun 1945 menyatakan secara tegas bahwa Negara Indonesia adalah negara hukum. Kaidah ini mengandung makna bahwa hukum di negara ini ditempatkan pada posisi yang strategis didalam ketatanegaraan. Hal ini bertujuan agar hukum dapat berjalan dengan baik dan benar didalam kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat, maka diperlukan institusi-institusi penegak hukum sebagai instrumen penggerakannya. Untuk mewujudkan negara hukum tidak saja diperlukan norma-norma hukum atau peraturan perundang-undangan sebagai substansi hukum, tetapi juga diperlukan lembaga atau badan penggerakannya sebagai struktur hukum dengan didukung oleh perilaku hukum masyarakat sebagai budaya hukum. Selain itu, berdasarkan Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

2.9. Tujuan Perlindungan Konsumen

Menurut Sudjana dan Gultom (2016: 82) perlindungan konsumen bertujuan untuk:

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

2.10. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas, yaitu menurut Pasal 2 UUPK (Miru dan Yodo, 2005: 25-26) adalah:

a. Asas Manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas Keadilan

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.

c. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

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.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksud agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

2.11. Pengertian dan Syarat-Syarat Klausula Eksonerasi

Suatu perjanjian atau kontrak baku yang dalam penyusunannya dilakukan oleh satu pihak yang lebih kuat dari pada pihak yang lainnya, yang memberikan kemungkinan yang sangat kecil untuk adanya sebuah tawar menawar dari pihak konsumen mengenai isi perjanjian tersebut, terdapat klausula-klausula yang juga ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha yang sering disebut klausula baku.

Kehadiran klausula baku yang perlu dikawatirkan adalah dicantumkannya klausula eksonerasi pada perjanjian tersebut. Klausula Eksonerasi adalah klausul yang mengandung membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produk (penjual). (Sidartha, 2006: 120)

Klausula eksonerasi dapat berasal dari rumusan pelaku usaha secara sepihak dan dapat juga berasal dari rumusan pasal undang-undang. Klausula eksonerasi rumusan pelaku usaha membebaskan pembuktian pada konsumen dan menyatakan dirinya tidak bersalah dan inilah yang menyulitkan konsumen. Klausula eksonerasi rumusan undang-undang membebaskan pembuktian pada pelaku usaha eksonerasi biasa terdapat di dalam suatu perjanjian standar yang bersifat sepihak.

Mariam Darus Badruzaman, berpendapat bahwa klausula eksonerasi, memberikan definisi terhadap klausula eksonerasi sebagai klausul yang berisi pembatasan pertanggungjawaban dari pelaku usaha, terhadap resiko dan kelalaian yang mesti ditanggungnya (Kristiyanti, 2011: 141).

Rijken mengatakan bahwa klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum (Badruzaman, 1980: 47).

Ahmadi Miru (2005: 116) memberikan ciri-ciri perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi, yaitu:

1. Pada umumnya isinya ditetapkan oleh pihak yang posisinya lebih kuat;
2. Pihak lemah pada umumnya tidak ikut menentukan isi perjanjian yang merupakan unsur aksidentalita dari perjanjian;
3. Terdorong oleh kebutuhannya, pihak lemah terpaksa menerima perjanjian tersebut;
4. Bentuknya tertulis;
5. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individual.

Perjanjian baku yang saat ini tetap mengikat para pihak dan pada umumnya beban tanggung gugat para pihak adalah berat sebelah, maka langkah yang harus dilakukan bukan melarang atau membatasi penggunaan klausula-klausula tertentu dalam perjanjian baku tersebut. Beberapa hal yang mendapat perhatian dalam perjanjian baku, adalah pencantuman klausula eksonerasi harus (Phillips, 1993: 130-135):

1. Menonjol dan jelas

Pengecualian terhadap tanggung gugat tidak dapat dibenarkan jika penulisannya tidak menonjol dan tidak jelas. Dengan demikian, maka penulisan pengecualian tanggung gugat yang ditulis di belakang suatu surat perjanjian atau yang ditulis dengan cetakan kecil, kemungkinan tidak efektif karena penulisannya klausula tersebut tidak menonjol. Penulisan klausula digolongkan menonjol dan jelas sebaiknya dicetak dalam huruf besar atau dicetak dengan tulisan dan warna yang kontras, dan tentu saja hal ini dimuat dalam bagian penting dari kontrak tersebut.

2. Disampaikan tepat waktu

Pengecualian tanggung gugat hanya efektif jika disampaikan tepat waktu. Dengan demikian, setiap pengecualian tanggung gugat harus disampaikan pada saat penutupan perjanjian, sehingga merupakan bagian dari kontrak. Jadi bukan disampaikan setelah perjanjian jual beli terjadi.

3. Pemenuhan Tujuan-tujuan Penting

Pembatasan tanggung gugat tidak dapat dilakukan jika pembatasan tersebut tidak akan memenuhi tujuan penting dari suatu jaminan, misalnya tanggung gugat terhadap cacat yang tersembunyi tidak dapat dibatasi dalam batas waktu tertentu, jika cacat tersembunyi tersebut tidak ditemukan dalam periode tersebut.

4. Adil

Jika pengadilan menemukan kontrak atau klausula yang tidak adil, maka pengadilan dapat menolak untuk melaksanakannya atau melaksanakannya tanpa klausula yang tidak adil.

Klausula eksonerasi mempunyai tujuan utama, yaitu mencegah pihak konsumen merugikan kepentingan pelaku usaha. Agar dapat menghindari kerugian yang dialami oleh kepentingan pelaku usahanya maka, pelaku usaha menciptakan syarat baku yang disebut eksonerasi. Dalam perjanjian standar, dapat dirumuskan klausula eksonerasi karena keadaan memaksa, karena perbuatan pihak-pihak dalam perjanjian. Dengan demikian, ada tiga kemungkinan eksonerasi yang dapat dirumuskan dalam syarat-syarat perjanjian, yaitu:

1. Eksonerasi karena keadaan memaksa

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

2. Eksonerasi karena kesalahan pelaku usaha yang merugikan pihak kedua

Kerugian yang timbul karena kesalahan pelaku usaha seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini dapat terjadi karena tidak baik atau lalai melaksanakan kewajiban terhadap pihak kedua.

3. Eksonerasi karena kesalahan pelaku usaha yang merugikan pihak ketiga

Kerugian yang timbul karena kesalahan pelaku usaha seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Tetapi dalam syarat-syarat perjanjian, kerugian yang timbul dibebankan pada pihak kedua yang ternyata menjadi beban pihak ketiga.

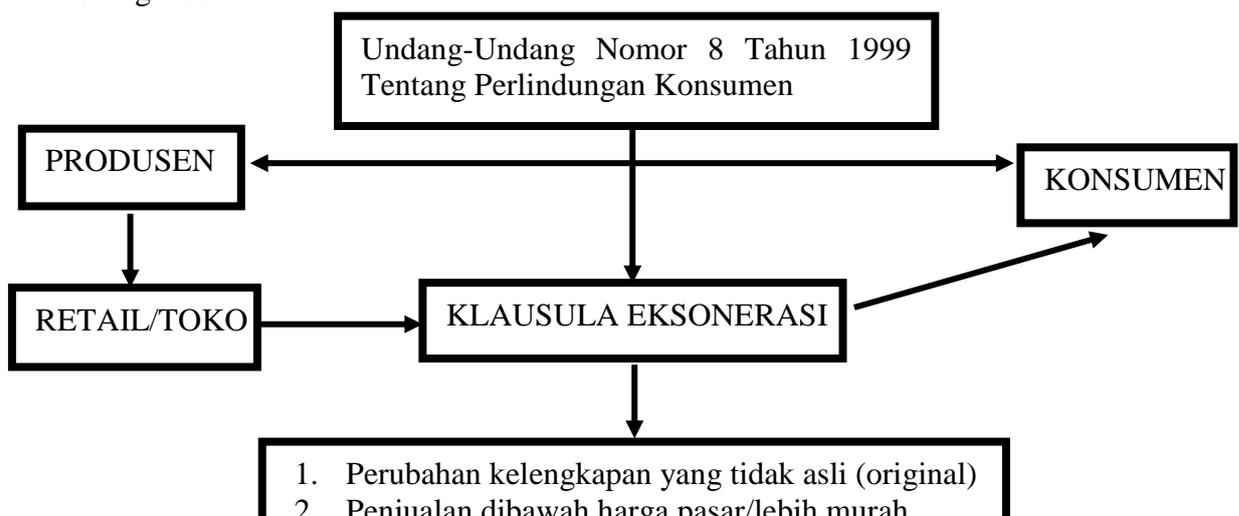
Pembatasan atau larangan untuk memuat klausula-klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi tertentu dalam perjanjian tersebut, dimaksudkan untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan keadaan oleh pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat, yang pada akhirnya akan merugikan konsumen.

Klausula eksonerasi dalam KUHPerdata tercantum dalam Pasal 1493, yang menyatakan bahwa “Kedua belah pihak diperbolehkan dengan persetujuan-persetujuan istimewa, memperluas atau mengurangi kewajiban yang ditetapkan oleh undang-undang ini, bahwa mereka itu diperbolehkan mengadakan perjanjian bahwa si penjual tidak akan diwajibkan menanggung suatu apapun. Selanjutnya Pasal 1506 KUHPerdata menyatakan bahwa “Ia diwajibkan menanggung terhadap cacat yang tersembunyi, meskipun ia sendiri tidak mengetahui adanya cacat itu, kecuali jika ia, dalam hal yang demikian, telah meminta perjanjian bahwa ia tidak diwajibkan menanggung suatu apapun”.

Adapun klausula eksonerasi di dalam UUPK diatur dalam Pasal 18 ayat 1 huruf (a) yang menyatakan bahwa “pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk perdagangan dilarang membuat dan/atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”. Larangan tersebut dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak (penjelasan Pasal 18 ayat 1 UUPK).

2.12. Kerangka Berpikir

Secara umum kerangka berpikir yang hendak dibangun dapat digambarkan sebagai berikut :



BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Klausula eksonerasi dilihat dari asas kebebasan berkontrak digunakan untuk mengadakan suatu perjanjian yang memuat syarat-syarat perjanjian macam apapun, sepanjang perjanjian itu dibuat secara sah dan beritikad baik, serta tidak melanggar ketertiban umum dan kesusilaan. Keberadaan asas kebebasan berkontrak dapat dilihat dari beberapa pasal dalam KUH Perdata, contohnya pada Pasal 1320 ayat (4) dan Pasal 1337 yang memberikan pemahaman bahwa asalkan bukan mengenai klausul yang dilarang oleh undang-undang atau bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban umum, maka setiap orang bebas untuk memperjanjikannya. Selain itu pada Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang merumuskan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya. Berdasarkan rumusan pasal tersebut, dapat diartikan bahwa setiap orang dapat membuat perjanjian dengan isi apa pun, terdapat kebebasan setiap subjek hukum untuk membuat perjanjian dengan siapa pun yang dikehendaki, dengan isi dan bentuk yang dikehendaki.
2. Bentuk tanggung jawab penjual atas kerugian yang timbul terhadap barang yang dibeli konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28.

Bentuk tanggung jawab meliputi; a) tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan; b) tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; c) tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Adapun segala bentuk tanggungjawab pelaku usaha yang telah diatur dalam peraturan di atas juga termasuk di dalamnya pertanggungjawaban terhadap perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi. Namun masih sering ditemui pelaku usaha yang mengalihkan tanggungjawab atas segala kerugian yang ditimbulkan sehingga hak-hak konsumen tidak dapat terpenuhi.

3. Penyelesaian sengketa jika terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha dalam penggunaan klausula eksonerasi dapat dilakukan melalui pengadilan, dengan tuntutan seketika dan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Konsumen dapat mengajukan klaim terlebih dahulu setelah itu pihak pelaku usaha bisa memproses kerugian yang dialami dan baru mengganti kerugian sesuai perjanjian dan tidak perlu melibatkan pihak pengadilan ataupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Karena dengan perdamaian antara pelaku usaha dan konsumen bisa meminimalkan kerugian yang dialami oleh kedua belah pihak. Apabila sengketa tersebut tidak bisa diselesaikan dengan jalan damai, maka pihak yang dirugikan dapat menempuh jalur pengadilan atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis merumuskan saran-saran terkait penelitian ini sebagai berikut:

1. Pelaku usaha yang mencantumkan klausula eksonerasi harus lebih memperhatikan asas-asas dalam hukum perjanjian sehingga kedua belah pihak sama-sama mendapat keuntungan atas pelaksanaan perjanjian tersebut.
2. Pemerintah lebih tegas mengatur mengenai ketentuan perjanjian baku dan terutama klausula eksonerasi. Sehingga para pelaku usaha lebih memperhatikan penggunaan klausula eksonerasi pada saat menjalankan usahanya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur/Buku-Buku

- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media.
- Abdulkadir, Muhammad, 1986. *Hukum Perjanjian*. Bandung : Alumni
- Afifudin, Dan B.A. Saebani, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Pustaka Setia.
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, 2005 *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Badruzaman, Mariam Darus, 2006, *KUHPERDATA Buku III* , Bandung: Alumni.
- Badruzaman, Mariam Darus, Sutan Remy Sjahdeini, Heru Soeprapto, Faturrahman Djamil, dan Taryana Soenandar, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Jakarta: Citra Aditya Bakti.
- Barkatullah, Abdul Halim, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen cetakan-III*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Fakultas Hukum Unnes, 2017. *Kaidah selingkung. Pedoman penulisan skripsi fakultas hukum*. Semarang : Fakultas Hukum.
- Hadjon, Philipus M. 1987. *Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Hardijan, Rusli, 2004 *Hukum Ketenagakerjaan*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Iman Sjahputra, 2010, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Bandung: Alumni.
- Jerry J. Phillips, 1993, *Products Liability*, St. Paul Minnesota: West Publishing Company.
- Kamus besar bahasa indonesia.
- Mariam Darus Badruzaman, 1980, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Ditinjau dari Segi Standar Kontrak (Baku)*, Makalah pada Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Kosumen, BPHN, Binacipta.

- Mariam Darus Badruzaman, 2005 *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung : Alumni.
- Mertokusumo, Sudikno, 1991, *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar* Yogyakarta: Liberty.
- Moeloeng, Lexy J, 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M.N., 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nazir, 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Purwahid Patrik, 1994, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, Bandung: Mandar Maju.
- Ranuhandoko, I.P.M. 2000. *Terminologi Hukum*. Jakarta : Sinar Grafika
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo.
- Sidabalok, Janus. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Shidartha, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo.
- Sjahdeini, Sutan Remi, 1993. *Kebebasan berkontrak dan perlindungan yang seimbang bagi para pihak dalam perjanjian kredit bank di Indonesia*. Jakarta : Institusi Bankir Indonesia
- Subekti, 2001, *Hukum Perjanjian*, Cetakan 19, Jakarta: Intermedia.
- Sudjana dan Elisantris Gultom, 2016, *Rahasia Dagang Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, Bandung: Keni Media.
- Sutedi, Adrian, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Syawali, Husni dan Neni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-1, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

B. Perundang-Undangan

Peraturan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 dalam satu naskah
Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

C. Sumber Non-Buku

<https://www.slideshare.net/> diakses pada 9 Febuari 2018, pukul 11.40 wib

<http://onesearch.id/Repositories/Ios> diakses pada 12 Febuari 2018, pukul 15.23 wib

D. Karangan Lain yang tidak diterbitkan secara Komersil

Andreanto Mahardika, “Penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian B..... pengikatan jual beli perumahan di Kota Denpasar Propinsi Bali” Tesis tidak diterbitkan, program studi magister kenotariatan program pasca sarjana Universitas Diponegoro Semarang (2010).

Dewi Irawati, “Tinjauan Hukum islam terhadap perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian di Yogyakarta (studi pada jasa laundry pakaian di JL. Timoho Yogyakarta)” skripsi, Fakultas Syari’ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta (2009).

Hernowo Bayu Wicaksono, “Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa *Laudry* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus *Laudry* koem-koem Surakarta).SFakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta, Jawa Tengah.