

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DAN KLAUSULA EKSONERASI

A. Tinjauan Umum Mengenai Hukum Perjanjian

1. Pengertian Hukum Perjanjian

Perikatan diatur dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum perdata, adapun yang dimaksudkan dengan “perikatan” oleh Buku III KUH Perdata itu, ialah:

“Suatu hubungan hukum (mengenai kekayaan harta benda) antara dua orang yang memberi hak pada yang satu untuk menuntut barang sesuatu dari yang lainnya sedangkan orang yang lainnya diwajibkan memenuhi tuntutan itu.”

Menurut R. Subekti suatu perjanjian adalah:²⁰

“Suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain, atau dimana dua orang atau lebih berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.”

²⁰ R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta, PT. Intermasa, 2001, hlm. 36.

Menurut R. Setiawan suatu perjanjian, adalah:²¹

“Suatu perbuatan hukum dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.”

Menurut Sri Soedewi Masjchoen suatu perjanjian adalah:²²

“Perjanjian merupakan perbuatan hukum dimana seseorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap seorang lain atau lebih.”

Perjanjian atau Verbintesis adalah suatu hubungan hukum kekayaan/harta benda antara dua orang atau lebih, yang memberi kekuatan hak pada suatu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk menunaikan prestasi.²³ Pihak yang berhak menuntut dinamakan pihak berpiutang atau “kreditur”, sedangkan pihak yang wajib memenuhi tuntutan dinamakan pihak berhutang atau “debitur”. Adapun barang sesuatu yang dapat dituntut dinamakan “prestasi” yang menurut Undang-Undang dapat berupa:²⁴

1. Menyerahkan suatu barang;

²¹ R. Setiawan, *Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya*, Bandung, Bina Cipta, 1987, hlm. 49.

²² Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, *Hukum Jaminan di Indonesia Pokok-Pokok Hukum Jaminan dan Jaminan Perorangan*, Yogyakarta, Liberty, 1980, hlm. 1.

²³ M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Bandung, Alumni, 1986, hlm. 6.

²⁴ Subekti, *Op.Cit.*, hlm. 123.

2. Melakukan suatu perbuatan;
3. Tidak melakukan suatu perbuatan.

Suatu perjanjian akan menimbulkan perikatan, yaitu suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih, pihak satu berkewajiban berprestasi sedangkan pihak yang lain berhak atas prestasi tersebut.²⁵

Bagian-bagian (unsur-unsur) persetujuan adalah sebagai berikut:²⁶

1. *Essentialia* :

Bagian-bagian daripada persetujuan yang tanpa itu persetujuan tidak mungkin ada. Harga adalah essentialia bagi persetujuan jual beli.

2. *Naturalia* :

Bagian-bagian yang oleh Undang-Undang ditentukan sebagai peraturan-peraturan yang bersifat mengatur. Misalnya penanggungan (*vrijwaring*).

3. *Accidentalialia* :

Bagian-bagian yang oleh para pihak ditambahkan dalam persetujuan, dimana Undang-Undang tidak mengaturnya. Misalnya jual-beli rumah beserta alat-alat rumah tangga.

²⁵ Abdul Wahab Bakrie, *Hukum Benda dan Perikatan*, Bandung, Universitas Islam Bandung, 1996, hlm. 37.

²⁶ R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Bandung, Bina Cipta, 1987, hlm. 50.

2. Syarat Sahnya Perjanjian

Perjanjian menjadi sah dan mengikat bagi para pihak yang membuatnya, jika memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu:

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

Syarat pertama dan kedua berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata tersebut merupakan syarat subyektif karena syarat tersebut menyangkut subyeknya, yaitu subyek yang mengikatkan diri dalam perjanjian, dalam hal ini ada pihak kreditur dan pihak debitur. Sedangkan syarat ketiga dan keempat berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata tersebut merupakan syarat obyektif dalam perbuatan hukum tersebut.

Adapun penjelasan dari masing-masing syarat tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan diri

Menurut R. Subekti yang dimaksud dengan kata sepakat adalah:²⁷

“Persetujuan kehendak antara dua pihak yaitu apa yang dikehendaki oleh pihak ke satu juga dikehendaki oleh pihak lain dan kedua kehendak tersebut menghendaki sesuatu yang sama secara timbal balik. Selanjutnya dijelaskan lebih lanjut bahwa dengan hanya disebutkannya “sepakat” saja

²⁷ R. Subekti, *Bunga Rampai Ilmu Hukum*, Bandung, Alumni, 1992, hlm. 4.

tanpa tuntutan sesuatu bentuk cara (formalitas) apapun sepertinya tulisan, pemberian tanda atau panjer dan lain sebagainya, dapat disimpulkan bahwa bilamana sudah tercapai sepakat itu, maka sahlah sudah perjanjian itu atau mengikatlah perjanjian itu atau berlakulah ia sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya.”

J. Satrio menyatakan:²⁸

“Kata sepakat sebagai persesuaian kehendak antara dua orang dimana dua kehendak saling bertemu dan harus merupakan pernyataan bahwa ia menghendaki timbulnya hubungan hukum. Dengan demikian adanya kehendak saja belum melahirkan suatu perjanjian karena kehendak tersebut harus diutarakan, harus nyata bagi yang lain dan harus dimengerti oleh pihak lain.

Abdulkadir Muhammad menyatakan:²⁹

“Kesepakatan pihak-pihak (*consensus*) dianggap ada apabila pihak-pihak saling menyetujui dengan bebas (*free will*), tanpa pemaksaan (*durres*), tanpa penipuan (*fraude*), tanpa kesalahan (*mistake*), atau tanpa pengaruh (*intervention*) dari pihak lain mengenai hal-hal yang mereka kehendaki bersama. Dengan kata lain, kesepakatan pihak-pihak adalah persetujuan yang mengikat pihak-pihak mengenai isi kontrak yang mereka buat. Kesepakatan pihak-pihak tersebut dinyatakan dengan penerimaan yang tegas oleh kedua belah pihak, baik dengan kata-kata, perbuatan, atau dokumen.”

b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan (perbuatan hukum)

²⁸ J. Satrio, *Hukum Jaminan, Hak-Hak Jaminan Kebendaan*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 1993, hlm. 129.

²⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 227.

Pasal 1329 KUHPerdara menyebutkan bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat suatu perjanjian dengan ketentuan oleh Undang-Undang tidak ditentukan lain, yaitu ditentukan sebagai orang yang tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1330 KUH Perdata.

Setiap pihak yang mengadakan kesepakatan membuat perjanjian dianggap mampu (*capable*) melakukan perbuatan hukum. Mampu, artinya syarat-syarat yang ditentukan Undang-Undang dipenuhi oleh pihak-pihak sehingga perbuatan yang dilakukannya diakui, dibenarkan, dan diberi akibat oleh hukum (Undang-Undang).³⁰

KUH Perdata mengatur syarat-syarat agar seseorang dapat dikatakan mampu melakukan perbuatan hukum sebagai berikut:³¹

1. Orang yang bersangkutan sudah dinyatakan dewasa (*adult, matured*), artinya sudah berumur 21 tahun atau walaupun belum 21 tahun tetapi sudah menikah.
2. Orang yang bersangkutan sehat jiwa (*sane*), artinya waras, tidak gila, tidak sinting, tidak miring, atau sudah sembuh total dari penyakit jiwa.

³⁰ *Ibid*, hlm. 228.

³¹ *Ibid*.

3. Orang yang bersangkutan tidak di bawah perwalian (*trusteeship*) akibat suatu peristiwa atau keadaan, seperti pailit, sakit ingatan, atau tidak mampu mengurus diri sendiri.
4. Orang yang bertindak atas nama harus mempunyai surat kuasa (*letter of authorization*).

Apabila syarat kesepakatan dan/atau kecakapan/kewenangan melakukan perbuatan hukum dalam Pasal 1320 KUH Perdata tidak dipenuhi, maka suatu perjanjian dikatakan tidak sah subyektif. Konsekuensi yuridisnya adalah perjanjian tersebut “dapat dibatalkan” (*voidable, vernietigerbaar*) oleh salah satu pihak yang berkepentingan.

- c. Suatu benda atau objek tertentu atau dapat ditentukan

Yang dimaksud dengan suatu hal tertentu dalam suatu perjanjian ialah objek perjanjian. Objek perjanjian adalah prestasi yang menjadi pokok perjanjian yang bersangkutan. Prestasi itu sendiri bisa berupa perbuatan untuk memberikan sesuatu, melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu.

- d. Sebab atau *causa* yang halal

Yang dimaksud dengan sebab atau *causa* disini bukanlah sebab yang mendorong orang tersebut melakukan perjanjian. Sebab atau *causa* suatu perjanjian adalah tujuan bersama yang hendak dicapai oleh para pihak, sedangkan sebagaimana yang telah dikemukakan Subekti, adanya suatu sebab yang dimaksud tiada lain daripada isi perjanjian.

Menurut Abdulkadir Muhammad, *causa* yang dimaksud adalah kontrak yang menjadi dasar (*cause*) dan tujuan yang ingin dicapai pihak-pihak (*effect*) harus halal. Artinya, tidak dilarang Undang-Undang, tidak bertentangan dengan ketertiban umum, dan tidak bertentangan dengan kesusilaan.³²

3. Azas-azas Hukum Perjanjian

a. Azas Kebebasan Berkontrak

Hukum perjanjian menganut sistem terbuka. Artinya, hukum perjanjian memberikan kebebasan yang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk mengadakan perjanjian yang berisi apa saja, asalkan tidak melanggar ketertiban umum dan kesusilaan. Pasal-pasal dari hukum perjanjian merupakan apa yang dinamakan hukum pelengkap, yang berarti bahwa Pasal-pasal itu boleh disingkirkan manakala dikehendaki oleh pihak-pihak yang membuat suatu perjanjian.³³

Azas kebebasan berkontrak adalah salah satu azas yang perwujudan dari kehendak bebas, berdasarkan kesepakatan para pihak yang membuat perjanjian tersebut. Azas ini tercantum dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan sebagai berikut, “Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

³² Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit*, hlm. 229.

³³ Subekti, *Hukum Perjanjian*, *Op.Cit*, hlm. 13.

Hukum perjanjian dalam KUH Perdata menganut sistem terbuka, artinya memberikan kebebasan yang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk mengadakan perjanjian yang berisi apa saja, asalkan tidak melanggar Undang-Undang, ketertiban umum, dan kesusilaan. Berdasarkan asas tersebut, isi perjanjian juga dapat ditentukan oleh para pihak dengan bebas atau menyimpang dari ketentuan mengenai hukum perjanjian dalam KUH Perdata. Ketentuan mengenai perjanjian dalam KUH Perdata hanya bersifat pelengkap (*optional law*) bagi perjanjian-perjanjian yang dibuat secara tidak lengkap atau terperinci.³⁴ Namun, walaupun para pihak tidak dapat menentukan isi perjanjian dengan bebas atau menyimpang dari ketentuan dalam KUH Perdata, kebebasan ini masih dibatasi dengan adanya asas kepastian.

b. Azas Konsensualisme

Istilah konsensual berasal dari bahasa latin, yaitu “*consensus*” yang berarti “sepakat”. Azas ini berkaitan dengan bentuk perjanjian yang mengajarkan bahwa perjanjian dianggap telah terjadi sejak detik tercapainya kesepakatan.³⁵ Azas ini mengandung makna bahwa setiap perjanjian lahir sejak detik tercapainya *consensus* atau kesepakatan antara para pihak baik secara lisan maupun tertulis.³⁶ Azas ini

³⁴ *Ibid*

³⁵ Mariam Darius Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis* Bandung, Cet.2 Alumni, 2005, hlm. 15.

³⁶ *Ibid*, hlm. 35.

menyatakan bahwa perjanjian sudah ada dan sah mengikat apabila sudah tercapai kesepakatan. Azas konsensualisme bukanlah berarti untuk suatu perjanjian disyaratkan adanya kesepakatan. Dengan kata lain, perjanjian sudah dianggap sah apabila sudah sepakat mengenai hal-hal yang pokok sehingga perjanjian tersebut memiliki akibat hukum antara para pihak. Kesepakatan merupakan persesuaian paham dan kehendak antara kedua belah pihak.³⁷ Apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu, juga dikehendaki oleh pihak yang lain, walaupun tidak dinyatakan secara bersamaan, kedua kehendak tersebut bertemu satu sama lain. Berdasarkan azas ini, dimungkinkan untuk membuat perjanjian secara lisan atau tanpa diperlukan suatu formalitas. Namun, beberapa perjanjian tertentu harus dibuat secara tertulis, bahkan harus dibuat oleh atau dihadapan pejabat publik.³⁸ Perjanjian seperti ini disebut dengan perjanjian formil karena dituntut oleh Undang-Undang. Misalnya, perjanjian perdamaian, perjanjian pertanggungan, dan lain sebagainya. Azas ini tercermin dari Pasal 1320 KUH Perdata yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikat dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

³⁷ Subekti, *Hukum Perjanjian, Op.Cit*, hlm. 26.

³⁸ *Ibid*, hlm. 16.

Oleh karena dalam Pasal tersebut tidak disebutkan suatu formalitas tertentu disamping kesepakatan yang telah tercapai itu, maka disimpulkan bahwa setiap perjanjian itu sudahlah sah dan mengikat apabila sudah tercapai kesepakatan hal-hal yang pokok dari perjanjian itu.

c. Azas Itikad Baik

Pengertian itikad baik dapat dilihat dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang menyatakan bahwa, “Perjanjian-perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.”

Dalam melaksanakan perjanjian itikad baik harus sudah ada sejak fase pra-perjanjian, dimana para pihak mulai melakukan negosiasi hingga mencapai kesepakatan dan fase pelaksanaan perjanjian.

d. Azas Kekuatan Mengikat (*Pacta Sunt Servanda*)

Azas *Pacta Sunt Servanda* secara harfiah berarti “janji itu mengikat”. Prinsip ini berkaitan dengan akibat dari perjanjian yang mengajarkan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah memiliki ikatan hukum yang bersifat penuh, sama seperti berlakunya Undang-Undang. Jadi, apabila perjanjian sudah disepakati, para pihak wajib untuk melaksanakannya. Azas ini juga disebut sebagai azas kepastian hukum dan tercermin dari KUH Perdata Pasal 1338 ayat (1) yang mengatur bahwa suatu perjanjian

berlaku seperti Undang-Undang bagi para pihak dan tidak dapat ditarik kembali atas alasan-alasan yang ditentukan oleh Undang-Undang.³⁹

4. Hapusnya Perjanjian

Hapusnya perjanjian (*tenietgaan van verbintenis*) dapat disebut juga sebagai hapusnya persetujuan (*tenietgaan van overeenkomst*), yang berarti menghapuskan semua pernyataan kehendak yang telah dituangkan dalam persetujuan bersama antara pihak kreditur dan debitur.⁴⁰ Namun secara teori hapusnya persetujuan secara otomatis menghapus hubungan hukum antara kreditur dan debitur, tetapi tidak sebaliknya hapusnya persetujuan akan mengembalikan status para pihak “seperti keadaan semula”. Ada beberapa cara untuk dapat menghapus perjanjian, misalnya dengan membayar harga barang yang dibeli atau dengan mengembalikan barang yang dipinjam. Terkait dengan hapusnya perikatan, Pasal 1381 KUH Perdata mengatakan bahwa perikatan-perikatan hapus karena:

1. Pembayaran;
2. Penawaran pembayaran tunai, diikuti dengan penyimpanan atau penitipan;
3. Pembaharuan utang;
4. Perjumpaan utang atau kompensasi;
5. Pencampuran utang;
6. Pembebasan utangnya;
7. Musnahnya barang yang terutang;
8. Kebatalan atau pembatalan;

³⁹ Salim H.S. , *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta, Cet.5 Sinar Grafika, 2008, hlm. 10.

⁴⁰ Tuti Astuti, *Tanggung Jawab Perdata dalam Investasi Menurut Perspektif Hukum Perdata*, Jurnal Hukum Bisnis, Volume 25, No.1 Tahun 2006, hlm. 106.

9. Berlakunya suatu syarat batal;
10. Karena lewatnya waktu.

B. Tinjauan Umum Mengenai Perjanjian Baku dan Klausula Eksonerasi

1. Pengertian Perjanjian Baku

Abdulkadir Muhammad menyatakan bahwa:

“Perjanjian baku dialih bahasakan dari istilah asing yakni “*Standaard Contract*”.⁴¹ Dimana baku atau standar memiliki arti sebagai tolak ukur, yakni pedoman atau patokan bagi konsumen dalam mengadakan hubungan hukum dengan pihak pengusaha. Dalam hal ini, yang dibakukan adalah model, rumusan, dan ukuran. Artinya, tidak dapat diganti atau diubah lagi, karena produsen telah membuat atau mencetaknya dalam bentuk blanko tetap berupa naskah perjanjian lengkap dengan syarat-syarat perjanjian dan syarat-syarat baku yang wajib dipenuhi konsumen.”

Mariam Darus mengajukan definisi terhadap penggunaan 2 (dua) jenis perjanjian baku umum dan khusus, yaitu:⁴²

“Perjanjian *standaard* umum ialah perjanjian yang bentuk dan isinya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh kreditur kemudian disodorkan pada debitur (seperti perjanjian kredit bank). Perjanjian *standaard* khusus dinamakan terhadap perjanjian *standaard* yang ditetapkan pemerintah seperti Akta Jual Beli model 1156727, baik adanya dan berlakunya perjanjian ini untuk para pihak ditetapkan sepihak oleh pemerintah.”

⁴¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Bandung, Alumni, 2006, hlm. 22.

⁴² Mariam Darus Badruzaman, *Perjanjian Kredit Bank*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 1991, hlm. 20.

Beberapa ahli hukum mencoba memberikan definisi mengenai perjanjian baku sebagai berikut:⁴³

Hondius merumuskan perjanjian baku sebagai:

“Suatu konsep perjanjian tertulis yang disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan ke dalam sejumlah perjanjian tidak terbatas yang sifatnya tertentu.”

Drooglever Fortuijin merumuskan perjanjian baku sebagai, ”Perjanjian yang bagian pentingnya dituangkan dalam susunan perjanjian.”

Mariam Darus Badruzaman mendefinisikan perjanjian baku sebagai, “Perjanjian yang didalamnya dibakukan syarat-syarat eksonerasi dan dituangkan dalam bentuk formulir.”

Menurut pendapat Sutan Remy Sjahdeini perjanjian baku yaitu:

“Yang dimaksud dengan perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.”

Abdulkadir Muhammad mengartikan perjanjian baku sebagai:

⁴³ Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung, Cet II Alumni, 2005, hlm. 44.

“Perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha.”

Black's Law Dictionary memberikan rumusan tentang perjanjian baku sebagai berikut:

“Format kontrak baku yang berprinsip *take it or leave it* yang ditawarkan kepada konsumen dibidang barang dan jasa tidak memberikan kesempatan pada konsumen untuk bernegosiasi. Dalam situasi seperti ini konsumen dipaksa untuk menyetujui bentuk kontrak tersebut. Ciri khas kontrak baku adalah pihak yang lemah tidak memiliki posisi tawar”.

Sejak dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, telah tercantum pengaturan mengenai perjanjian baku dimana dalam Undang-Undang tersebut perjanjian baku menggunakan istilah klausula baku. Dalam Pasal 1 Angka 10 dirumuskan bahwa yang dimaksud dengan klausula baku adalah:

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

Mariam Darus Badruzaman mengemukakan ciri-ciri perjanjian baku, sebagai berikut:⁴⁴

⁴⁴ Salim.HS., *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2008, hlm. 145.

1. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang posisi (ekonominya) kuat;
2. Masyarakat (debitur/konsumen) sama sekali tidak bersamaan menentukan perjanjian;
3. Terdorong oleh kebutuhannya debitur/ konsumen terpaksa menerima perjanjian itu;
4. Bentuk tertentu (tertulis);
5. Dipersiapkan secara massal dan kolektif.

Jenis – Jenis Perjanjian Baku Perjanjian baku yang terdapat di masyarakat dibedakan dalam beberapa jenis, antara lain :⁴⁵

1. Perjanjian baku sepihak, perjanjian baku sepihak adalah perjanjian yang isinya dibuat oleh pihak yang kuat kedudukannya dalam perjanjian itu.
2. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh pemerintah terhadap perbuatan hukum tertentu.
3. Perjanjian baku yang ditentukan dikalangan notaris dan advokat, perjanjian baku disini berkaitan dengan perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disiapkan untuk memenuhi permintaan anggota masyarakat yang meminta bantuan notaris atau advokat.

⁴⁵ Mariam Darus Badruzaman, *Op.Cit*, hlm. 69.

Bentuk perjanjian baku dengan syarat-syarat baku umumnya terdiri atas :⁴⁶

1. Dalam bentuk dokumen

Merupakan suatu perjanjian yang konsepnya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh salah satu pihak. Biasanya memuat persyaratan khusus baik berkenaan dengan pelaksanaan perjanjian, menyangkut hak-hal tertentu dan atau berakhirnya perjanjian itu.

2. Dalam bentuk persyaratan-persyaratan dalam perjanjian

Perjanjian ini dapat pula dalam bentuk lain seperti yang termuat dalam berbagai kuitansi, tanda penerimaan atau tanda penjualan, kartu-kartu tertentu, pada papan pengumuman yang diletakkan dalam di ruang penerimaan tamu atau dilapangan secarik kertas tertentu yang termuat dalam kemasan atau pada wadah produk yang bersangkutan.

Di dalam buku Abdulkadir Muhammad, Hondius (1976) mengemukakan 4 (empat) cara dalam memberlakukan syarat- syarat baku, yakni:⁴⁷

- a. Penandatanganan dokumen perjanjian.

Dalam dokumen perjanjian dimuat secara lengkap dan terperinci syara-tsyarat baku ketika membuat perjanjian, dokumen tersebut

⁴⁶ Az Nasution, *Op.Cit*, hlm. 95.

⁴⁷ Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 1992, hlm. 5.

kemudian disodorkan kepada konsumen untuk dibaca dan ditandatangani. Dengan penandatanganan dokumen tersebut, maka konsumen atau debitur terikat pada syarat yang telah ditentukan (syarat baku) tersebut. Dokumen perjanjian itu dapat berupa naskah perjanjian, formulir permintaan asuransi, dan sebagainya. Dalam dokumen perjanjian itu dimuat syarat-syarat baku terutama mengenai tanggung jawab konsumen atau eksonerasi daripada kreditur atau pengusaha.

b. Pemberitahuan melalui dokumen perjanjian.

Pada kebiasaan yang berlaku, syarat-syarat baku dicetak di atas dokumen perjanjian yang tidak ditandatangani oleh konsumen misalnya, konosemen surat angkutan, surat pesanan, nota pembelian. Syarat-syarat baku tersebut ditetapkan oleh pengadilan sebagai bagian dari isi perjanjian yang diberitahukan melalui dokumen perjanjian. Dengan demikian, konsumen terikat pada syarat-syarat baku dengan ketentuan, dokumen perjanjian harus sudah diserahkan atau dikirim kepada konsumen sebelum, atau pada waktu, atau sesudah dibuat perjanjian.

c. Penunjukan dalam dokumen perjanjian.

Dalam dokumen perjanjian tidak dimuat atau tidak ditulis syarat-syarat baku, melainkan hanya menunjuk kepada syarat-syarat baku, misalnya dalam dokumen jual beli ditunjuk syarat penyerahan barang

atas dasar klausula FOB. Artinya syarat baku berdasarkan atas ketentuan FOB dalam perjanjian.

d. Pemberitahuan melalui papan pengumuman.

Pemberitahuan melalui papan pengumuman merupakan salah satu cara pemberlakuan syarat baku dalam perjanjian. Pengadilan menetapkan bahwa pengumuman itu harus dipasang di tempat yang jelas, mudah dilihat, ditulis dalam bentuk huruf dan bahasa yang sederhana, serta mudah dibaca sebelum perjanjian dibuat. Papan pengumuman ini dapat dijumpai pada perusahaan pengangkutan, pertokoan, dan lain-lain. Melalui pemberitahuan pada papan pengumuman ini menjadikan konsumen terikat pada syarat baku.

2. Pengertian Klausula Eksonerasi

Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengalihkan tanggung jawab dari satu pihak ke pihak lainnya, misalnya penjual tidak mau bertanggung jawab atas kualitas barang yang dijualnya, sehingga dicantumkan klausula bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan.⁴⁸

Rikjen menyatakan klausula eksonerasi adalah:⁴⁹

“Klausula yang dicantumkan di dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak

⁴⁸Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, Jakarta, Kencana, 2004, hlm. 125.

⁴⁹ Mariam Darus Badruzaman, et.al, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2001, hlm. 47.

menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya dengan membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.”

Mariam darus Badruzaman menyatakan klausula eksonerasi adalah:⁵⁰

“Klausula eksonerasi sebagai klausula yang berisi pembatasan pertanggungjawaban kreditur.”

Ada beberapa ahli yang menyebut klausula eksonerasi dengan klausula eksemsi yaitu suatu klausula yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan di dalam perjanjian tersebut.⁵¹

Berdasarkan pengertian mengenai klausula eksonerasi tersebut dapat dikelompokkan 2 (dua) bentuk klausul eksonerasi, yaitu:

1. Klausula eksonerasi yang bersifat menghapuskan tanggung jawab (*an excluding term/am exclusion cause*). Klausula ini bersifat menghapuskan tanggung jawab secara penuh dari salah satu pihak

⁵⁰ Mariam Darus Badruzaman, *Perjanjian Baku (Standard) Perkembangannya di Indonesia, dalam Beberapa Guru Besar Berbicara tentang Hukum dan Pendidikan Hukum (Kumpulan Pidato Pengukuhan)*, Bandung, Alumni, 1981, hlm. 95.

⁵¹ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Jakarta, PT. Timpani Agung, 1993, hlm. 66.

dalam kontrak (pihak yang posisinya kuat) jadi ketika terjadi wanprestasi atau perbuatan melawan hukum maka pihak yang lemah tidak dapat menuntut pihak yang posisinya kuat tersebut untuk bertanggung jawab.

2. Klausula eksonerasi yang bersifat membatasi (*a limiting term/ a limiting clause*). Klausula ini bersifat tidak menghapuskan tanggung jawab secara penuh, hanya membatasi tanggung jawab sebatas jumlah uang tertentu.

Klausula eksonerasi yang tercantum dalam perjanjian baku pada umumnya terlihat pada ciri-cirinya, yaitu adanya pembatasan tanggung jawab atau kewajiban salah satu pihak (kreditur) untuk mengganti kerugian kepada debitur.

Merujuk pada Pasal 1493 KUH Perdata yang menyatakan bahwa:

“Kedua belah pihak, dengan persetujuan-persetujuan istimewa boleh memperluas atau mengurangi kewajiban yang ditetapkan oleh Undang-Undang ini dan bahkan mereka boleh mengadakan persetujuan bahwa penjual tidak wajib menanggung sesuatu apapun.”

Sehingga jelas menurut KUH Perdata ciri dari klausula eksonerasi adalah berupa pelepasan tanggung jawab oleh salah satu pihak yaitu penjual.

Secara sederhana ciri-ciri klausula eksonerasi yaitu:⁵²

1. Sebuah klausula dalam suatu perjanjian yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha, yang posisinya relatif lebih kuat dibandingkan konsumen;
2. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi klausula tersebut;
3. Dibuat dalam bentuk tertulis dan massal; dan
4. Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong kebutuhan.

3. Berlakunya Perjanjian Baku dengan Klausula Eksonerasi

Pencantuman klausula eksonerasi yang memberatkan konsumen ini dapat dikatakan merupakan pembatasan terhadap asas kebebasan berkontrak. Asas kebebasan berkontrak dalam hukum perjanjian di Indonesia meliputi ruang lingkup, yaitu:

- a. Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian;
- b. Kebebasan untuk memilih dengan pihak siapa ia ingin membuat perjanjian;

⁵² Komnas LKPI, *Memahami Perjanjian Baku dan Menghindari Jerat Klausula Baku*, <http://komnaslkpipusat.blogspot.co.id/2013/06/memahami-perjanjian-baku.html>, Diakses Pada Tanggal 18 Maret 2019.

- c. Kebebasan untuk menentukan atau memilih kausa dari perjanjian yang akan dibuatnya;
- d. Kebebasan untuk menentukan objek perjanjian;
- e. Kebebasan untuk menentukan bentuk perjanjian;
- f. Kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan Undang-Undang yang bersifat pelengkap (*aanvullend recht*).⁵³

Melihat kepada Pasal 1493 KUH Perdata, yang menegaskan sifat terbuka pada buku III KUH Perdata tentang perikatan yang menyebutkan Buku III KUH Perdata ini adalah hanya sebagai hukum pelengkap yakni mengatur mengenai hal-hal yang tidak diatur secara khusus oleh para pihak Pasal 1493 KUH Perdata berbunyi:

“Kedua belah pihak diperbolehkan dengan persetujuan-persetujuan istimewa, memperluas atau mengurangi kewajiban yang ditetapkan oleh Undang-Undang ini; bahkan mereka itu diperbolehkan mengadakan perjanjian bahwa si penjual tidak akan diwajibkan menanggung sesuatu apapun”.

Dari isi Pasal 1493 KUH Perdata tersebut dapat kita lihat bahwa KUH Perdata memperbolehkan penggunaan klausula eksonerasi, yaitu klausula yang isinya menghapuskan tanggung jawab yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya. Namun, KUH Perdata juga berusaha memberi batasan

⁵³ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Yogyakarta, Laksbang Mediatama, 2008, hlm. 95.

penggunaan klausula eksonerasi berdasarkan Pasal 1493 KUH Perdata tersebut, sebagaimana dapat dilihat dari bunyi Pasal 1494, yakni:

“Meskipun telah diperjanjikan bahwa si penjual tidak akan menanggung suatu apapun, namun ia tetap bertanggung jawab tentang apa yang berupa akibat dari sesuatu perbuatan yang dilakukan olehnya; segala perjanjian yang bertentangan dengan ini adalah batal”.

Dari Pasal 1493 dan 1494 KUH Perdata tersebut dapat diketahui kesimpulan bahwa KUH Perdata mendekati klausula eksonerasi dari sudut asas kebebasan berkontrak bukan dari segi perlindungan konsumen, yaitu dalam hal ini pengunjung hotel. KUH Perdata pada dasarnya memberi kebebasan bagi para pihak untuk mengatur isi perjanjian diantara para pihak selama tidak bertentangan dengan Pasal 1338 KUH Perdata dan 1320 KUH Perdata berusaha memberikan batasan tertentu dari asas kebebasan berkontrak tersebut sebagaimana dapat kita lihat dari Pasal 1493 dan Pasal 1494 KUH Perdata.

4. Larangan Pencantuman Klausula Eksonerasi dan Perjanjian Baku

Larangan pencantuman klausula eksonerasi dan perjanjian baku diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat dan/atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila;

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

- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang mengungkapkannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

C. Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Hukum Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.⁵⁴ Para ahli juga dalam hal ini banyak memberikan pengertian mengenai perlindungan hukum diantaranya adalah sebagai berikut:

⁵⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press, 1989, hlm. 133

Menurut Satjipto Raharjo berpendapat bahwa:⁵⁵

“Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.”

Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa:⁵⁶

“Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.”

Menurut Soetiono berpendapat bahwa:⁵⁷

“Perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.”

Menurut Muchsin berpendapat bahwa:⁵⁸

“Perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-

⁵⁵ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, Cetakan Ke-V, 2000, hlm. 53.

⁵⁶ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya, PT. Bina Ilmu, 1987, hlm. 1.

⁵⁷ Soetiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Surakarta, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004, hlm. 3.

⁵⁸ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003, hlm. 14.

nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.”

Adapun bentuk dan prinsip perlindungan hukum adalah sebagai berikut:

Menurut Hadjon perlindungan hukum bagi masyarakat meliputi dua hal, yaitu:⁵⁹

- a. Perlindungan Hukum *Preventif*, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif;⁶⁰
- b. Perlindungan Hukum *Represif*, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.⁶¹

2. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen

Hukum perlindungan konsumen menurut Janus Sidabalok yaitu:⁶²

“Hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen.”

⁵⁹ Philipus M. Hadjon, *Op.Cit.*, hlm. 4.

⁶⁰ *Ibid*, hlm. 4.

⁶¹ Philipus M. Hadjon, *Op.Cit.*, hlm. 5.

⁶² Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2006, hlm. 3.

Hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban tersebut.⁶³

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen berbicara mengenai jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen.⁶⁴ Perlindungan konsumen mencakup dua aspek utama yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan Undang-Undang. Hal ini mencakup bidang yang luas, mulai dari penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, hingga mengenai ganti rugi yang diterima oleh konsumen bila terjadi kerugian karena mengkonsumsi produk yang tidak sesuai.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Hal ini berkaitan erat dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya, mulai dari kegiatan

⁶³ *Ibid.*, hlm. 10.

⁶⁴ *Ibid.*, hlm. 45.

promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, hingga layanan purnajual.

3. Pengertian Konsumen

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha,⁶⁵ yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.⁶⁶ Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Pengertian konsumen dalam Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang diajukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, yaitu:⁶⁷

⁶⁵ Mariam Darus, *Op.Cit*, hlm. 57.

⁶⁶ Az. Nasution, *Iklan dan Konsumen (Tinjauan dari Sudut Hukum dan Perlindungan Konsumen)*, dalam *Manajemen dan Usahawan Indonesia*, Nomor 3, Thn. XXIII, LPM FE-UI, Jakarta, hlm. 23.

⁶⁷ Yayasan Lembaga Konsumen, *Perlindungan Konsumen Indonesia, Suatu Sumbangan Pemikiran tentang Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Yayasan Lembaga Konsumen, 1981, hlm. 2.

“Konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali.”

Sedangkan Konsumen menurut naskah final Rancangan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang disusun oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia yaitu⁶⁸:

“Konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan.”

Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:⁶⁹

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*).

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dan barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan/atau jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani atau rohani terlebih terhadap barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha yang berisiko sangat tinggi.⁷⁰

⁶⁸ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2011, hlm. 20.

⁶⁹ Shidarta, *Op, Cit*, hlm.19.

⁷⁰ *Ibid*, hlm. 23.

2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan dan gambaran yang keliru atas produk barang dan/atau jasa.

3. Hak untuk memilih (*the right to choose*)

Konsumen berhak untuk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Konsumen juga tidak boleh mendapat tekanan dan paksaan dari pihak luar sehingga ia tidak mempunyai kebebasan untuk membeli atau tidak membeli.⁷¹

4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi. Ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen.⁷² Untuk itu konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen.⁷³

⁷¹ *Ibid*, hlm. 27.

⁷² *Ibid*, hlm. 26.

⁷³ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta, Visimedia, 2008, hlm. 25.

Selain itu juga hak konsumen telah diatur secara jelas dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

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

Konsumen sebagai pihak yang dijamin hak-haknya oleh Undang-Undang juga memiliki kewajiban sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun kewajiban Konsumen antara lain adalah sebagai berikut:

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

4. Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian mengenai pelaku usaha telah diatur secara jelas dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

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

perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Pelaku usaha yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen sama dengan cakupan produsen yang dikenal di Belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha di luar negeri, karena Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membatasi perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.⁷⁴

Hak-hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun hak pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

⁷⁴ Abdul Hakim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen, Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Bandung, Nusa Media, 2008, hlm. 35.

- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Selain memperoleh hak yang telah diatur oleh Undang-Undang pelaku usaha juga diharuskan memenuhi kewajibannya terhadap konsumen. Adapun kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- 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 tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

5. Hubungan Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha

Berhubungan dengan masalah yang diteliti, hubungan hukum yang terjadi antara pengusaha hotel dan pihak tamu hotel yang pada dasarnya disebut konsumen adalah hubungan hukum perjanjian penitipan. Perjanjian penitipan barang merupakan termasuk kedalam perjanjian riil. . Perjanjian riil adalah perjanjian yang baru terjadi kalau dilakukan suatu perbuatan yang nyata adanya penyerahan barang yang dititipkan tersebut.⁷⁵

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata merumuskan mengenai perjanjian penitipan barang sebagai berikut:

Pasal 1694 KUHPERDATA menyatakan:

⁷⁵ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta, PT. Internasa, 2001, hlm. 49.

“Penitipan barang terjadi bila orang menerima barang orang lain dengan janji untuk menyimpannya dan kemudian mengembalikannya dalam keadaan yang sama.”

6. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

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

Memerhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:⁷⁶

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan.
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; dan
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Hal tersebut mengarah kepada perbuatan melawan hukum yang diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang menjelaskan unsur-unsur perbuatan melawan hukum sebagai berikut:

- a. Adanya perbuatan.
 - b. Adanya unsur kesalahan.
 - c. Adanya kerugian.
 - d. Adanya hubungan kausalitas.
2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

⁷⁶ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2017, hlm. 129.

Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat.

3. Prinsip praduga selalu tidak bertanggung jawab

Prinsip praduga selalu tidak bertanggung jawab ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang terbatas.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak ini sering diidentifikasi dengan prinsip tanggung jawab absolut, namun ada pihak yang membedakan keduanya. Tanggung jawab absolut adalah tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya, sedangkan tanggung jawab mutlak menetapkan kesalahan bukanlah sebagai faktor yang menentukan, namun ada pengecualiannya yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab.

5. Prinsip tanggung jawab pembatasan

Prinsip tanggung jawab pembatasan ini dalam praktiknya banyak digunakan oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini biasanya dikombinasikan dengan prinsip-prinsip tanggung jawab lainnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan sepihak oleh

pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.⁷⁷

⁷⁷ Shidarta, *Op.Cit*, hlm. 72.

