

**KONSUMEN DAN KLAUSUL EKSONERASI :
(STUDI TENTANG PERJANJIAN DALAM APLIKASI PENYEDIA
LAYANAN BERBASIS ONLINE)**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I
Pada Jurusan Hukum Fakultas Hukum

Oleh :

HERDIYAN NURAHMA PURNAMAWATI

C100.140.316

**PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**KONSUMEN DAN KLAUSUL EKSONERASI :
(STUDI TENTANG PERJANJIAN DALAM APLIKASI PENYEDIA
LAYANAN BERBASIS ONLINE)**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh :

HERDIYAN NURAHMA PURNAMAWATI

C100.140.316

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

Dosen Pembimbing



(Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H.)

HALAMAN PENGESAHAN

Konsumen Dan Klausul Eksonerasi : Studi Tentang Perjanjian Dalam Aplikasi
Penyedia Layanan Berbasis Online

Oleh

HERDIYAN NURAHMA PURNAMAWATI

C100.140.316

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada Hari : 27 Maret 2018

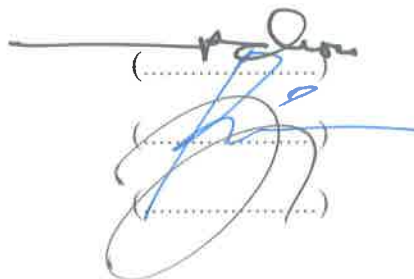
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Dewan Penguji :

Ketua : Dr.Kelik Wardiono, S.H.,M.H.

Sekretaris : Septarina Budiwati, S.H.,M.H.

Anggota : Darsono, S.H.,M.H.



Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta




(Pada: Dr. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.H.)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 20 Maret 2018

Yang membuat pernyataan,



Herdiyan Nurahma Purnamawati

C.100.140.316

KONSUMEN DAN KLAUSUL EKSONERASI : STUDY TENTANG PERJANJIAN APLIKASI PENYEDIA LAYANAN BERBASIS ONLINE

ABSTRAK

Di era modern ini, berkembangnya internet membawa banyak perubahan. Tak hanya dari segi teknologi saja, dari segi hukum pun juga. Perjanjian dikatakan sah jika telah memenuhi unsur 1320 KUHPerdota. Dalam prakteknya, perjanjian yang tercantum dalam kebijakan layanan sebuah aplikasi tentunya menggunakan klausul baku dalam perjanjiannya, yakni terlihat bahwa isi dalam perjanjian tersebut telah dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dan tentunya konsumen ditempatkan pada posisi yang relatif lebih rendah. Tak sekedar klausul baku bahkan ada pula klausul eksonerasi yang juga tercantum di dalamnya. Kali ini penulis menggunakan data yaitu kebijakan layanan dari Aplikasi Traveloka, Pegi-Pegi dan Tiket.com. Penelitian ini merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan pendekatan doktrinal yang dianalisa secara kualitatif dengan penalaran deduktif, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan perjanjian yang tercantum dalam aplikasi penyedia layanan berbasis online.

Kata kunci : Klausul Baku, Klausul Eksonerasi, Perjanjian Online

ABSTRACT

In this modern era, the internet development brings many changes. Not only in technology terms but also a legal point. The Covenant is said to be valid if it has fulfilled the 1320 Civil Code element. In the fact, the agreement that contained in an application's service policy have to use a standard clause in the agreement, it seems that the contents of the agreement have been made unilaterally by the business actor and of course the consumer is placed in a relatively in lower position. Not just a raw clause there are even exoneration clauses are also listed in it. The author uses data from the service policy of Traveloka, Pegi-Pegi and Tiket.com online application. This research is a legal research conducted with a doctrinal approach that is analyzed qualitatively with deductive reasoning, it aims to analyze and describe the agreement contained in the online application service providers.

Keywords: Standard Clause, Exponential Clause, Online Agreement

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi yang modern ini sekarang manusia dapat dengan mudah mendapatkan informasi. Perkembangan teknologi telah menunjukkan kemajuan yang pesat. Kemajuan teknologi telah memungkinkan untuk dilakukannya hubungan bisnis melalui internet. Pelaku usaha tidak lagi harus melakukan usaha dengan face to face namun juga dapat melakukan hanya dengan melakukan permintaan ataupun penawaran melalui perangkat lunak

untuk melakukan kegiatan usaha di cyberworld tersebut (Mariam Darus Badruzaman, dalam Jurnal Hukum Bisnis, Volume 11/2001)¹.

Kesepakatan yang diperlukan bagi adanya suatu perjanjian umumnya berlandaskan asas kebebasan berkontrak, akan terjadi suatu proses tawar menawar yang menunjukkan adanya kedudukan yang seimbang antara kedua belah pihak yang terlibat didalamnya. Namun, seiring berjalannya waktu banyak perjanjian yang terjadi tanpa melalui proses negosiasi dan tawar menawar yang seimbang, kebanyakan salah satu pihak telah menyiapkan terlebih dahulu syarat-syarat yang akan diberlakukan dan pihak lainnya tinggal menyetujui syarat tersebut sehingga, tidak memberi kesempatan dan kebebasan kepada pihak lainnya untuk melakukan negosiasi atas syarat-syarat yang disodorkan. Umumnya salah satu pihak yang telah menyiapkan terlebih dahulu syarat-syaratnya mempunyai kedudukan relatif lebih kuat dari pada pihak lainnya.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebut perjanjian tersebut dengan Perjanjian Baku, dimana Menurut Pasal 1 angka (10) Perjanjian Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

2. METODE

Metode pendekatan yuridis-normatif menjadi acuan dalam penulisan penelitian ini, maka pendekatan yang digunakan adalah pendekatan undang-undang dan doktrin. Kemudian dianalisa dengan menggunakan logika deduktif untuk menarik kesimpulan dari hal yang bersifat umum menjadi hal yang bersifat khusus. Proses analisis data yang diperoleh dari studi kepustakaan selanjutnya dianalisis secara deskriptif, kemudian disusun

¹ Hasanuddin Rahman, *Contract Drafting*, (Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2003), hlm.314

sebagai kesimpulan dalam menjawab permasalahan terkait profil perjanjian aplikasi penyedia layanan berbasis online.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Klausul Baku

Klausul Baku Menurut pasal 1 angka 10 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan kosumen, Klausula baku adalah aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha atau penyalur produk yang dituangkan dalam suatu dana tau perjanjian yang mengikat dan wajib harus dipenuhi oleh konsumen.

Badruzaman (1981:49), mendefinisikan perjanjian baku sebagai perjanjian yang isinya dibakukan (ditentukan standartnya, sehingga memiliki arti yang tetap, yang dapat menjadi pegangan umum dan dituangkan dalam bentuk formulir.²

Perjanjian baku (*standar contract*) adalah perjanjian yang ketentuan dan syarat syarat telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pemakainya dan mengikat pihak lain. Pihak lain tersebut tidak dapat mengubah atau melakukan tawar menawar untuk mengubahnya. Atau dengan kata lain yang dibakukan disini adalah klausul klausulnya yang merupakan ketentuan dan syarat-syarat perjanjian. Hal-hal yang menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu dan beberapa lainnya yang berkaitan dengan obyek yang diperjanjikan umumnya belum dibakukan.³

Sehubungan dengan klausul baku yang disertai eksonerasi menurut R.J.H. Engels, syarat-syarat untuk pembatasan atau penghapusan tanggung jawab (syarat-syarat eksonerasi) tersebut, pada umumnya dituangkan dalam tiga bentuk yuridis yaitu :

² Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen* (Yogyakarta:Penerbit Ombak, 2014), hlm 11

³ Djoni dan Rachmadi, 2010, *Hukum Perbankan*, Jakarta : Sinar Grafika, Hlm 322

Bentuk dimana tanggung jawab untuk akibat-akibat hukum, karena tidak atau kurang baik memenuhi kewajiban-kewajiban, dikurangi atau dihapuskan (misalnya : ganti kerugian dalam hal ingkar kewajiban/wanprestasi);

Bentuk dimana kewajiban-kewajiban sendiri yang relatif dibebankan kepada pihak untuk mana syarat dibuat, dibatasi atau dihapuskan (misalnya perluasan pengertian keadaan darurat);

Bentuk dimana kewajiban-kewajiban dicipta, salah satu pihak dibebankan dengan kewajiban untuk memikul tanggung jawab pihak yang lain yang mungkin ada kerugian yang diderita oleh pihak ketiga.⁴

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka terdapat pembatasan yang relatif lebih tegas terhadap pencantuman klausul (perjanjian) baku dan klausul eksonerasi. Hal tersebut sebagaimana ditetapkan di dalam Pasal 18 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, “pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang ini”

Hal ini dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 18 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang menetapkan :

Pelaku Usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila : Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha; Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang di beli konsumen; Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen; 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; Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang

⁴ Ibid, hlm 13

atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen; Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa; Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, atau lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya; Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang telah dibeli oleh konsumen secara angsuran; Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Sebagai akibat hukumnya bila pelaku usaha tetap mencantumkan klausul baku dan klausul eksonerasi maka pasal 18 ayat (3) menetapkan, “ setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum”

3.2 Klausul Eksonerasi

Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, atau lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Dari 3 (tiga) aplikasi penyedia layanan, ketiga-tiganya mencantumkan perihal tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, atau lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Klausul-klausul tersebut ditetapkan oleh pelaku usaha, Jika dilihat dari kalimat-kalimat perjanjian yang dibuat menunjukkan bahwa perjanjian tersebut dibuat secara sepihak oleh perusahaan aplikasi penyedia layanan tersebut, dimana secara posisi jelas relatif lebih kuat dibandingkan dengan konsumennya; dalam hal ini konsumen si pengguna aplikasi penyedia

layanan tersebut jelas tidak dilibatkan dalam pembuatan isi perjanjian, Dalam hal menerima perjanjian tentu saja konsumen yang membutuhkan layanan tersebut tentunya akan terpaksa menerima isi perjanjian tersebut karena faktor kebutuhan. Hal ini sesuai dengan pasal 1 angka 10 UUPK. Dan dengan masuknya terdapatnya klausula yang sesuai pada indikator pasal 18 ayat (1) huruf (g) tentang tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, atau lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya dengan demikian penulis menyatakan bahwa dalam profil aplikasi penyedia layanan terdapat klausul yang termasuk sebagai klausul eksonerasi.

Terdapat klausul-klausul yang menunjukkan bahwa perjanjian tersebut dibuat secara sepihak oleh perusahaan aplikasi penyedia layanan selaku pelaku usaha, dimana secara jelas mempunyai posisi lebih kuat dari konsumen, dalam hal ini jelas konsumen tidak ikut menentukan isi perjanjian. Konsumen mau tidak mau harus menyetujui isi dari perjanjian tersebut. Dalam hal menerima perjanjian tentu saja konsumen yang membutuhkan layanan tersebut tentunya akan terpaksa menerima isi perjanjian tersebut karena faktor kebutuhan. Hal ini sesuai dengan pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, klausul-klausul yang dicantumkan di atas tidak termasuk dalam klausul eksonerasi karena tidak memenuhi indikator pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Doktrin Engels..

Jika disesuaikan dengan pengertian klausul baku yang tercantum dalam pasal 1 angka 10 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha dan dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Maka, dalam penelitian kali ini penulis tidak menemukan adanya klausul yang tidak merupakan klausul baku mengingatkan bahwa semua data yang

diperoleh oleh penulis terdapat dalam bentuk baku yang dibuat oleh pihak penyedia layanan.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh penulis mengenai 3 (tiga) aplikasi penyedia layanan diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Terdapat klausul yang memenuhi indikator tersebut diatas dalam semua data yang digunakan oleh penulis yakni Traveloka, Pegi-Pegi dan Tiket.com. Hal ini memenuhi indikator pasal 18 ayat (1) huruf (g) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Terdapat klausul bukan klausul eksonerasi dalam ke 3 (tiga) data yang dimiliki oleh penulis yakni Traveloka, Pegi-Pegi dan Tiket.com. Mengingat semua data perjanjian aplikasi penyedia layanan memenuhi indikator pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai Pengertian Perjanjian Baku.

Tidak terdapat klausul ini dalam ke 3 (tiga) aplikasi yang diteliti oleh penulis yakni Traveloka, Pegi-Pegi dan Tiket.com. Mengingat tidak ada satupun klausula yang tidak memenuhi indikator pada pasal 1 angka 10 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai Pengertian Perjanjian Baku.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Djoni & Rachmadi, 2010, *Hukum Perbankan*, Jakarta: Sinar Grafika

Rahman, Hasanudin, 2003, *Contract Drafting*, Bandung : PT Citra Aditya Bakti

Wardiono, Kelik, 2014, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen*, Yogyakarta: Ombak

Perundang-Undangan :

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen