



**IMPLEMENTASI PASAL 18
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
BERKAITAN DENGAN PENERAPAN KLAUSULA BAKU
PADA TIKET BUS BAGI PENGGUNA JASA ANGKUTAN**
(Studi pada PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang)

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
pada Universitas Negeri Semarang**

**Oleh
Benny Arthady Marhaposan Sinaga
8111409178**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

2013

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi, pada :

Hari :

Tanggal :

Pembimbing I

Pembimbing II

UBAIDILLAH KAMAL, S.Pd.,M.H.

NURUL FIBRIANTI, S.H.,M.Hum

NIP. 197505041999031001

NIP. 198302122008012008

Mengetahui:

Pembantu Dekan Bidang Akademik

Drs. SUHADI, S.H.,M.Si

NIP. 196711161993091001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan sidang Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, pada:

Hari :

Tanggal :

Panitia

Ketua

Sekretaris

Drs. Sartono Sahlan, M.H.

NIP. 195308251982031003

Drs. Suhadi, S.H.,M.Si

196711161993091001

Penguji Utama

Rindia Fanny Kusumaningtyas, S.H.,M.H.

198502182009122006

Penguji I

Penguji II

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

NIP. 197505041999031001

Nurul Fibrianti, S.H.,M.Hum

NIP. 198302122008012008

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan pengambilalihan tulisan atau pikiran dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, September 2013

Benny Arthady Marhaposan Sinaga

NIM. 8111409178

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- Perjuangan itu belum menjadi perjuangan sebelum diperjuangkan dengan penuh perjuangan

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan, skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Papa (Drs.Nelson Sinaga,Apt), Mama (Novelyna Sitorus, Amk), Abangku dan Adikku (Sonyvel Sinaga dan Stevany Sinaga).
2. Sahabat-sahabatku (Junita, Lundu, Sonang, Maruhal, Saut, Ivan, Fahmi, Bang Gunawan, Bang Edwin)
3. Almamaterku.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah menyertai penulis dengan kasih dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat tersusun dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Fathur Rohman, M. Hum, Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Sartono Sahlan. M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.
3. Ubaidillah Kamal, S.Pd.,M.H., Dosen Pembimbing I yang penulis hormati. Penulis kagum atas ketelitian dan kesabaran beliau dalam membimbing penulis. Saya memohon maaf kepada bapak atas kelambanan saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis banyak belajar dari beliau.
4. Nurul Fibrianti S.H., M.Hum., Dosen Pembimbing II yang penulis hormati dan kagumi kesabarannya, keluasaan ilmu dan sepenuh hati dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Saya memohon maaf kepada ibu, jika saya selalu menyusahkan ibu.
5. Ibu Nur Hayati sebagai Manajer PO. Bejeu Cabang Semarang, yang telah membantu saya dalam proses penelitian di PO. Bejeu Cabang Semarang.
6. Bapak Hendro Winarso sebagai Manajer PO. Nusantara Cabang Semarang, yang telah membantu saya dalam proses penelitian di PO. Nusantara Cabang Semarang.
7. Abang-abang, kakak- kakak dan sahabat saya di Semarang (Bang Gunawan, Bang Edwin, Sonang, Lundu, Maruhal, Fahmi, Ivan, Tresa, Anne Oktaviani).

8. Teman-teman dari UKM KMKFH UNNES (Daniel, Bolmer, Musa, Billy, Jani, Nella, Dewi, Fristika, Refita, Debora, Edith, Anggi, Arga, Jhoni, San Mauritz, Dicky, Puspita, Kevin, Audry, Desran, Rusman, Sopian dan lain-lainnya) yang telah menjadi partner saya selama perkuliahan di Fakultas Hukum UNNES
9. Teman-teman dari UKM JUSTICE CHOIR yang telah memberi saya semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-Teman dari UKM FIAT JUSTICIA yang telah memberi saya support dalam saya menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Hukum UNNES.
11. Teman-Teman dari NHKBP Semarang Barat (Erlina, Kartini, Mory, Lira, Pani, Tasya dll) yang telah memberikan saya dukungan moral dan rohani saya selama saya kuliah di UNNES.
12. Teman-teman dari IMABA SEMARANG yang telah memberi support dalam saya menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Hukum UNNES.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis berharap, semoga penulisan skripsi saya dapat bermanfaat, khususnya untuk mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang dan umumnya pihak yang membutuhkan.

Semarang, September 2013

Penulis

ABSTRAK

Sinaga, Benny Arthady Marhaposan. 2013. *Implementasi Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Berkaitan Dengan Penerapan Klausula Baku Pada Tiket Bus Bagi Pengguna Jasa Angkutan (Studi Pada PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang)*. Prodi Ilmu Hukum. Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I, Ubaidillah Kamal,S.Pd.,M.H. Pembimbing II, Nurul Fibrianti,S.H.,M.Hum.

Kata kunci: **Perlindungan Konsumen, Klausula Baku, Tiket Bus**

Mobilitas manusia sudah dimulai sejak jaman dahulu kala. Dalam melakukan mobilitas tersebut sering membawa barang ataupun tidak membawa barang. Oleh karenanya diperlukan alat sebagai sarana transportasi. Bus merupakan salah satu alat angkutan transportasi darat yang banyak digunakan oleh masyarakat dari berbagai kalangan. Ketika seseorang akan menggunakan jasa transportasi bus ini maka sudah selazimnya harus membeli tiket bus. Salah satu substansi dari tiket bus adalah adanya klausula baku yang berisi hak dan kewajiban konsumen. Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang ketentuan pencantuman klausula baku, namun seringkali klausula baku tiket bus mengalami masalah yang cukup besar karena poin-poin klausula baku yang ada tidak sesuai dengan apa yang sudah diamanatkan di dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana implementasi Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada ketentuan yang tercantum dalam tiket bus PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang (2) Bagaimana tanggung jawab PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang terhadap konsumen yang dirugikan terkait dengan penerapan klausula baku pada tiket bus.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan yuridis-sosiologis. Sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah metode wawancara, observasi, dokumentasi, penelitian kepustakaan. Teknik pengolahan keabsahan data menggunakan Triangulasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian dan pembahasan adalah (1) Pelaku usaha dalam hal ini PO. Bejeu dan PO. Nusantara belum mengimplementasikan ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (2) Dalam pelaksanaan pertanggungjawaban terhadap konsumen yang dirugikan, pelaku usaha dalam hal ini PO. Bejeu dan PO. Nusantara menggunakan prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dimana pelaku usaha memberi ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan akibat kesalahannya. Untuk itu, pihak yang menderita kerugian dalam hal ini konsumen harus membuktikan kesalahan pengangkut itu.

Simpulan penelitian ini adalah: (1) Dalam proses pencantuman klausula baku pada tiket bus yang dilakukan oleh PO. Bejeu dan PO. Nusantara, poin-poin dalam klausula baku tersebut tidak diimplementasikan sesuai Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (2) Dalam pelaksanaan pertanggungjawaban terhadap konsumen yang dirugikan, pelaku usaha dalam hal ini PO. Bejeu dan PO. Nusantara tetap bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. Saran dari penelitian ini adalah: (1) Dalam proses pencantuman klausula baku pada tiket bus yang dilakukan oleh PO. Bejeu dan PO. Nusantara, hendaknya antara praktek dan isi perjanjian diselaraskan pada ketentuan-ketentuan dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. (2) Konsumen diharapkan dapat memiliki itikad baik dengan membaca dan mencermati setiap poin ketentuan klausula baku pada tiket bus sebelum menggunakan jasa transportasi bus. (3) Perlunya sosialisasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen baik kepada pelaku usaha maupun kepada konsumen khususnya dalam hal pencantuman klausula baku. (4) Perlunya pengawasan dari pemerintah terhadap pencantuman klausula baku untuk memastikan bahwa pelaku usaha dalam menerapkan klausula baku sudah sesuai dengan ketentuan yang ada.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Persetujuan Pembimbing.....	ii
Pengesahan Kelulusan.....	iii
Pernyataan.....	iv
Motto dan Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Abstrak.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Pembatasan Masalah.....	8
1.4. Rumusan Masalah.....	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	9

1.6.1	Manfaat Teoritis	10
1.6.2	Manfaat Praktis	10
1.7.	Sistematika Penulisan.....	10

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1.	Tinjauan Mengenai Perjanjian	13
2.1.1.	Pengertian Perjanjian	13
2.1.2.	Unsur-Unsur Perjanjian	19
2.1.3.	Asas Dalam Perjanjian	23
2.1.4.	Syarat Sahnya Perjanjian	25
2.1.5.	Akibat Dari Perjanjian	30
2.1.6.	Isi Perjanjian	33
2.1.7.	Hapusnya Perjanjian	36
2.2.	Tinjauan Mengenai Perjanjian Standar dan Klausula Baku	38
2.2.1.	Perjanjian Standar	38
2.2.1.1.	Definisi Perjanjian Standar	38
2.2.1.2.	Ciri-Ciri Perjanjian Standar	38
2.2.1.3.	Cara Memberlakukan Perjanjian Standar	43
2.2.1.4.	Dasar Berlakunya Perjanjian Standar	47
2.2.1.5.	Jenis-Jenis Perjanjian Standar	50
2.2.2.	Klausula Baku	51
2.2.2.1.	Definisi Klausula Baku	51
2.2.2.2.	Ketentuan Pencantuman Klausula Baku	53
2.2.2.3.	Tinjauan Mengenai Klausula Eksonerasi	56

2.2.2.4.	Ketentuan Pidana Klausula Baku	58
2.3.	Tinjauan Mengenai Perjanjian Pengangkutan	58
2.3.1.	Pengertian Perjanjian Pengangkutan	58
2.3.2.	Para Pihak Dalam Perjanjian Pengangkutan	59
2.3.3.	Hak dan Kewajiban Para Pihak	60
2.3.4.	Tanggung Jawab Para Pihak	64
2.4.	Tinjauan Mengenai Perlindungan Konsumen	67
2.4.1.	Pengertian Perlindungan Konsumen	67
2.4.2.	Tujuan Perlindungan Konsumen	69
2.4.3.	Pengertian Konsumen	70
2.4.4.	Pengertian Pelaku Usaha	71
2.4.5.	Hak dan Kewajiban Konsumen	72
2.4.6.	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	75
2.4.7.	Tanggung Jawab Pelaku Usaha	77

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1.	Pendekatan Penelitian	84
3.2.	Spesifikasi Penelitian	84
3.3.	Sumber Data	85
3.3.1.	Data Primer	85
3.3.2.	Data Sekunder	87
3.4.	Pengumpulan Data	88
3.5.	Keabsahan Data	91
3.6.	Analisis Dan Pengolahan Data	92

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Hasil Penelitian	94
4.1.1	Gambaran Umum PO. Bejeu Cabang Semarang ..	94
4.1.2	Gambaran Umum PO. Nusantara Cabang Semarang	96
4.1.3	Implementasi Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pada Ketentuan Yang Tercantum Dalam Tiket Bus PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang	99
4.1.4	Tanggung Jawab PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Terkait Dengan Penerapan Klausula Baku Pada Tiket Bus	107
4.2.	Pembahasan	112
4.2.1	Implementasi Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pada Ketentuan Yang Tercantum Dalam Tiket Bus PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang	112
4.2.2	Tanggung Jawab PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Terkait Dengan Penerapan Klausula Baku Pada Tiket Bus	124

BAB 5 PENUTUP

5.1. Simpulan.....	136
5.2. Saran	137
Daftar Pustaka	139
Lampiran-lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1. Jenis Pelayanan PO. Bejeu	94
4.2. Jenis Pelayanan PO. Nusantara	97
4.3. Perbandingan PO.Bejeu dan PO. Nusantatra.....	110
4.4. Poin-Poin Klausula Baku Yang Bertentangan Dengan UUPK	115

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran** :
- Lampiran 1 : Tiket Bus PO. Bejeu Cabang Semarang
- Lampiran 2 : Tiket Bus PO. Nusantara Cabang Semarang
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di PO. Bejeu
Cabang Semarang
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di PO.
Nusantara Cabang Semarang
- Lampiran 5 : Instrumen Pedoman Wawancara

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Mobilitas manusia sudah dimulai sejak jaman dahulu kala, kegiatan tersebut dilakukan dengan berbagai tujuan antara lain untuk mencari makan, mencari tempat tinggal yang lebih baik, mengungsi dari serbuan orang lain dan sebagainya. Dalam melakukan mobilitas tersebut sering membawa barang ataupun tidak membawa barang. Oleh karenanya diperlukan alat sebagai sarana transportasi. Transportasi adalah sarana bagi manusia untuk memindahkan sesuatu, baik manusia, hewan atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah wahana yang digerakkan oleh manusia dan atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktifitas sehari-hari.

Transportasi berfungsi untuk mengatasi kesenjangan jarak dan komunikasi antara tempat asal dan tempat tujuan. Untuk itu dikembangkan sistem dalam wujud sarana (kendaraan) dan prasarana (jalan). Dari sini timbul jasa angkutan untuk memenuhi kebutuhan pengangkutan dari satu tempat ke tempat lain.

Transportasi sendiri dibagi 3 yaitu, darat, laut, dan udara. Jalur udara membutuhkan banyak uang untuk memakainya. Selain karena memiliki teknologi yang lebih canggih, ini merupakan proses tercepat

dibandingkan melalui jalur lain. Bus merupakan salah satu alat angkutan transportasi darat yang banyak digunakan oleh masyarakat dari berbagai kalangan yaitu dari kalangan atas, menengah hingga menengah ke bawah. Ketika seseorang akan menggunakan jasa transportasi bus ini maka sudah selazimnya harus membeli tiket bus. Salah satu substansi dari tiket bus adalah adanya klausula baku yang berisi hak dan kewajiban konsumen.

Klausula baku menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 poin 10 berbunyi, “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.”

Klausula baku yang tertuang dalam bukti transaksi yang dilakukan para pelaku usaha, memberikan kesan pelaku usaha tidak bertanggung jawab terhadap cacat atau kerusakan barang serta ketidakpuasan konsumen. Menghadapi hal ini konsumen cenderung bersikap pasrah tidak berdaya atau bahkan tidak menyadari pencantuman klausula baku dalam bukti transaksi yang diberikan pelaku usaha. Hal tersebut dikarenakan konsumen merasa sangat membutuhkan barang atau jasa tersebut.

Kurangnya edukasi dan informasi konsumen tentang klausula baku memunculkan anggapan bahwa pencantuman klausula baku tersebut merupakan hal yang wajar. Padahal pencantuman klausula baku ini terjadi

hampir di seluruh perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen, baik di bidang usaha, di bidang perdagangan (jual-beli) maupun di bidang pelayanan jasa (perbankan, pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, dll). (Sadar, 2012:55)

Di era globalisasi ini, pembakuan syarat-syarat perjanjian merupakan model yang tidak dapat dihindari. Bagi para pengusaha mungkin ini merupakan cara mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis, dan cepat tidak bertele-tele. Tetapi bagi konsumen, justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada suatu pilihan, yaitu menerima walaupun dengan berat hati.

Pihak pengusaha selalu berada pada posisi kuat berhadapan dengan konsumen yang umumnya berposisi lemah. Konsumen hanya dihadapkan pada dua pilihan, yaitu : *take it* (jika konsumen membutuhkan silahkan ambil), dan *leave it* (jika keberatan tinggalkan saja).

Sudah lumrah jika pengusaha besar mengendalikan perekonomian masyarakat (negara) dengan menjual produk atau jasa yang dihasilkannya berdasarkan model-model perjanjian yang mengandung syarat-syarat yang menguntungkan pihaknya. Syarat-syarat perjanjian yang mereka buat dan sodorkan kepada konsumen umumnya kurang mencerminkan rasa keadilan karena konsumen tidak berhak menawar syarat-syarat yang telah ditentukan oleh pengusaha. Menawar berarti menolak syarat-syarat yang ditentukan.

Perjanjian baku diterima oleh para pengusaha umumnya dan dijadikan model perjanjian tidak hanya di negara-negara maju, melainkan juga di negara-negara berkembang sebagai dasar prinsip ekonomi, yaitu dengan usaha sedikit mungkin, dalam waktu sesingkat mungkin, dengan biaya seringan mungkin, dengan cara sepraktis mungkin, memperoleh keuntungan sebesar mungkin.

Perjanjian baku hampir tidak menimbulkan masalah apa-apa karena mereka berpegang pada prinsip ekonomi yang sama dan menerapkan sistem bersaing secara sehat dalam melayani konsumen.

Permasalahan yang muncul dalam hubungan hukum antar pengusaha dan konsumen (*common consumers*) yaitu kemampuan konsumen memenuhi syarat-syarat yang telah diterapkan secara baku dan sepihak oleh pengusaha. Dalam hal ini konsumen harus menerima segala akibat yang timbul dari perjanjian tersebut walaupun akibat itu merugikan konsumen tanpa kesalahannya. Konsumen dihadapkan pada satu pilihan, yaitu menerima dengan berat hati.

Syarat sah suatu perjanjian dilihat dari hukum perjanjian Indonesia yang tercantum dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) adalah sebagai berikut: 1) adanya kesepakatan; 2) cakap; 3) atas suatu hal tertentu; 4) dikarenakan suatu sebab yang halal.

Berdasarkan Pasal 1388 ayat 3 KUHPerdata disebutkan pula bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Sedangkan kalusula baku sering kali tidak memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian

seperti yang diuraikan di atas. Adanya klausula baku dalam bukti transaksi mengindikasikan bahwa pelaku usaha tidak beritikad baik untuk melindungi hak-hak konsumen dengan berusaha untuk melepas segala tanggung jawab setelah transaksi dan itikad baik pelaku usaha ukurannya bisa menjadi sangat subjektif.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan instrumen hukum yang bertujuan melindungi konsumen. Dalam hal perjanjian jual beli barang atau jasa, hak dan kewajiban konsumen telah diatur oleh UUPK, yang merupakan produk hukum yang mengatur secara khusus tentang konsumen. Bila dicermati, mengenai asas hukum yaitu asas *lex specialis derogate lex generalis*, UUPK menjadi instrumen hukum yang secara khusus dipakai jika terjadi persengketaan antara konsumen dan pelaku usaha. Walaupun sebenarnya bisa digunakan KUHPerdara untuk mengaturnya, namun dalam KUHPerdara tidak dikenal istilah konsumen. UUPK tidak hanya mengatur tentang perlindungan konsumen semata tetapi juga mengatur tentang perlindungan terhadap pelaku usaha dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik terhadap pelaku usaha.

Pencantuman klausula baku dalam UUPK tidak dilarang sepanjang tidak menyalahi aturan pencantuman klausula baku. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat dalam Pasal 18 yang berisi mengenai larangan-larangan bagi pelaku usaha di dalam membuat klausula baku yang bertujuan untuk melindungi konsumen. Hal inilah

yang akan dibahas oleh penulis dalam hal kaitannya dengan implementasi Pasal 18 UUPK berkaitan dengan klausula baku pada tiket bus.

Bus merupakan alat transportasi massal yang dapat dikatakan alat transportasi ini digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat. Tetapi seringkali konsumen bus dirugikan dengan klausula-klausula baku yang ada di dalam tiket perjalanannya. Poin-poin klausula baku di dalam tiket bus tersebut seringkali merugikan konsumen dan hal ini memiliki tendensi untuk memunculkan sengketa konsumen karena di dalamnya terdapat substansi klausula baku yang tidak sesuai dengan batasan-batasan di dalam UU Perlindungan Konsumen dan akan memunculkan sengketa yang harus diselesaikan melalui jalur hukum. Pengalihan tanggung jawab pengusaha di dalam klausula baku tersebut secara jelas-jelas tidak diperkenankan (Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen).

Salah satu contoh yang berkaitan dengan klausula baku misalnya: konsumen di dalam menggunakan jasa transportasi bus seringkali menitipkan barang bawaannya ke dalam bagasi bus, tetapi setelah sampai di tujuan barang bawaan tersebut hilang dan tidak ditemukan, lalu setelah konsumen mengajukan klaim kepada pelaku usaha tersebut, yang terjadi adalah pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen dengan berdalih bahwa di dalam klausula baku sudah tertulis bahwa “Barang hilang bukan menjadi tanggung jawab kami”. Hal ini secara jelas terlihat adanya pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang mengalami kerugian tersebut. Padahal pengalihan

tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen oleh UU Perlindungan Konsumen Pasal 18 tidak diperbolehkan.

Berdasarkan uraian singkat latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk membuat penelitian “IMPLEMENTASI PASAL 18 UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BERKAITAN DENGAN PENERAPAN KLAUSULA BAKU PADA TIKET BUS BAGI PENGGUNA JASA ANGKUTAN (Studi pada PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang)” sebagai judul penelitian.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

- (1) Kurangnya pengetahuan dari konsumen tentang hak-hak dan kewajibannya sebagai konsumen.
- (2) Kurangnya pengetahuan dari konsumen tentang klausula baku yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sehingga konsumen dalam mengkonsumsi dan/atau menggunakan barang dan/atau jasa sering tidak mengetahui larangan-larangan dalam pembuatan atau pencantuman klausula baku.
- (3) Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya seringkali mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen.

- (4) Tanggung jawab pelaku usaha terhadap jasa yang ditawarkan terhadap konsumen.
- (5) Kurangnya kepedulian konsumen untuk melaporkan sengketa konsumen yang sedang terjadi.
- (6) Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pemerintah ikut mencampuri sengketa Konsumen terhadap pelaku usaha dengan memfasilitasi dan mendirikan suatu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen beserta memberi izin mendirikan Lembaga Swadaya Masyarakat.
- (7) Lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh BPSK dalam mengawasi pencantuman klausula baku.

1.3. Pembatasan Masalah

Batasan masalah yang akan penulis bahas agar tidak meluas, yang dapat mengakibatkan ketidakjelasan pembahasan masalah, maka penulis akan membatasi masalah yang akan diteliti, antara lain:

- (1) Implementasi Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen berkaitan dengan penerapan klausula baku pada tiket bus.
- (2) Bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan terkait dengan penerapan klausula baku pada tiket bus.

1.4. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

- (1) Bagaimana implementasi Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada ketentuan yang tercantum dalam tiket bus PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang ?
- (2) Bagaimana tanggung jawab PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang terhadap konsumen yang dirugikan terkait dengan penerapan klausula baku pada tiket bus ?

1.5. Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

- (1) Untuk mengetahui bagaimana implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada ketentuan yang tercantum dalam tiket bus PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang.
- (2) Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang terhadap konsumen yang dirugikan terkait dengan penerapan klausula baku pada tiket bus.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat, yang dapat dijadikan acuan bagi pengambilan keputusan, terutama dalam kegiatan perlindungan konsumen.

1.6.1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan sumbangan untuk kemajuan ilmu hukum perdata terkhusus Mata Kuliah Perlindungan Konsumen, khususnya implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap konsumen pemakai jasa angkutan bus. Selain itu, dapat menambah wawasan baik penulis sendiri maupun siapa saja yang membacanya sebagai referensi kepustakaan bagi pihak-pihak yang ingin mengetahui tentang perlindungan konsumen.

1.6.2. Manfaat praktis

Dapat memberikan manfaat bagi Pemerintah dan Konsumen maupun Instansi yang terkait dalam melindungi hak-hak Konsumen. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan serta pengetahuan bagi pembaca, khususnya bagi mahasiswa yang ingin mengetahui gambaran dan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 terhadap konsumen yang menggunakan jasa angkutan bus.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam hal ini untuk memberikan kemudahan dalam memahami tugas akhir serta memberikan gambaran yang menyeluruh secara garis besar, sistematika tugas akhir dibagi menjadi tiga bagian. Adapun sistematikanya adalah:

1. Bagian Awal Skripsi

Bagian awal skripsi mencakup halaman sampul depan, halaman judul, abstrak, halaman pengesahan, motto dan persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar tabel, dan daftar lampiran.

2. Bagian Isi Skripsi

Bagian isi skripsi mengandung lima (5) bab yaitu, pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan serta penutup.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang, perumusan dan pembatasan masalah, tujuan, manfaat, penegasan istilah dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori, berisi tentang teori yang memperkuat penelitian seperti teori mengenai perjanjian, perjanjian standar dan klausula baku serta mengenai perlindungan konsumen dan hal-hal yang berkenaan dengan itu.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang: jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, dan objektivitas serta keabsahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang memuat tentang Implementasi Pasal 18 UUPK berkaitan dengan penerapan klausula baku pada tiket bus bagi pengguna jasa angkutan (Studi pada PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang) serta bagaimana tanggung jawab PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang terhadap Konsumen yang dirugikan terkait dengan penerapan klausula baku pada tiket bus.

BAB V PENUTUP

Pada bagian ini merupakan bab terakhir yang berisi simpulan dan saran dari pembahasan yang diuraikan di atas.

3. Bagian Akhir Skripsi

Bagian akhir dari skripsi ini berisi tentang daftar pustaka dan lampiran. Isi daftar pustaka merupakan keterangan sumber literatur yang digunakan dalam penyusunan skripsi. Lampiran dipakai untuk mendapatkan data dan keterangan yang melengkapi uraian skripsi.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Mengenai Perjanjian

2.1.1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian sebagaimana didefinisikan oleh ketentuan Pasal 1313 KUHPerdara berbunyi: “Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Perjanjian dengan demikian mengikat para pihak secara hukum, untuk mendapatkan hak atau melaksanakan kewajiban yang ditentukan dalam perjanjian itu. Perjanjian memberikan kepastian bagi penyelesaian sengketa, dan perjanjian ditujukan untuk memperjelas hubungan hukum.

Perjanjian adalah suatu peristiwa yang terjadi ketika para pihak saling berjanji untuk melaksanakan perbuatan tertentu. Menurut Subekti, perjanjian adalah peristiwa ketika seorang atau lebih berjanji melaksanakan perjanjian atau saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. (Subekti, 1996:1)

Istilah perjanjian sering juga diistilahkan kontrak. Kontrak atau *contracts* (dalam bahasa Inggris) dan *overeenkomst* (dalam bahasa Belanda) dalam pengertian yang lebih luas sering dinamakan juga dengan istilah perjanjian.

Kontrak dengan perjanjian merupakan istilah yang sama karena intinya adalah adanya peristiwa para pihak yang bersepakat mengenai hal-hal yang diperjanjikan dan berkewajiban untuk mentaati dan melaksanakannya sehingga perjanjian tersebut menimbulkan hubungan hukum yang disebut perikatan (*vebintenis*) (Wawan Muhwan, 2011:119). Dengan demikian, kontrak atau perjanjian dapat menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang membuat kontrak tersebut dan karena itulah kontrak yang dibuat dipandang sebagai sumber hukum yang formal.

Salim H.S. mengatakan (Wawan Muhwan, 2011:119), istilah perjanjian merupakan terjemahan dari kata *overeenkomst* (Belanda) atau *contract* (Inggris). Ada dua macam teori yang membahas pengertian perjanjian, yaitu: (1) teori lama; dan (2) teori baru. Dalam Pasal 1313 KUHPdata disebutkan, “Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.” Definisi perjanjian dalam Pasal 1313 ini adalah: (1) tidak jelas karena setiap perbuatan dapat disebut perjanjian; (2) tidak tampak asas konsensualisme; dan (3) bersifat dualisme. Tidak jelasnya definisi ini disebabkan di dalam rumusan tersebut hanya disebutkan perbuatan sehingga yang bukan perbuatan hukum pun disebut dengan perjanjian. Untuk memperjelas pengertian tersebut, harus dicari dalam doktrin. Menurut doktrin (teori lama), yang disebut perjanjian adalah

perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Dari definisi di atas, telah tampak adanya asas konsensualisme dan timbulnya akibat hukum (tumbuh atau lenyapnya hak dan kewajiban).

Menurut teori baru yang dikemukakan oleh Van Dunne, yang diartikan dengan perjanjian adalah “Suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.” Teori tersebut menurut Salim H.S., tidak hanya melihat perjanjian semata, tetapi juga harus dilihat perbuatan-perbuatan sebelumnya atau yang mendahuluinya. (Wawan Muhwan, 2011:120)

Ada tiga tahap dalam membuat perjanjian menurut teori baru itu, yaitu:

1. Tahap *pracontractual*, yaitu adanya penawaran dan penerimaan;
2. Tahap *contractual*, yaitu adanya persesuaian pernyataan kehendak antara para pihak;
3. Tahap *post contractual*, yaitu pelaksanaan perjanjian

Unsur-unsur perjanjian menurut teori lama, yaitu:

1. Adanya perbuatan hukum;
2. Persesuaian pernyataan kehendak dari beberapa orang;
3. Persesuaian kehendak ini harus dipublishkan dan dinyatakan;

4. Perbuatan hukum terjadi karena kerja sama antara dua orang atau lebih;
5. Pernyataan kehendak (*wilsverklaring*) yang sesuai harus saling bergantung satu sama lain;
6. Kehendak ditujukan untuk menimbulkan akibat hukum;
7. Akibat hukum untuk kepentingan yang satu atas beban yang lain atau timbal balik;
8. Persesuaian kehendak harus dengan mengingat Peraturan Perundang-Undangan.

Dari unsur-unsur perjanjian tersebut, dapat dipahami bahwa ada perjanjian yang sah dan ada yang tidak sah. Perjanjian yang sah, artinya perjanjian yang memenuhi unsur-unsur tersebut di antara terdapat para pihak yang saling mengikatkan diri atau saling berjanji dan memiliki kehendak yang sama untuk melakukan perbuatan tertentu dengan penerimaan resikonya masing-masing. Persesuaian kehendak antara para pihak diatur sedemikian rupa oleh Undang-Undang.

Selain pendapat Salim H.S., Abdul Kadir Muhammad berpendapat bahwa ketentuan Pasal 1313 KUHPerdara tentang pengertian perjanjian kurang tepat karena ada beberapa kelemahan yang perlu dikoreksi. Kelemahan-kelemahan tersebut adalah sebagai berikut (Wawan Muhwan, 2011:121).

1. Hanya menyangkut sepihak. Hal ini dapat diketahui dari rumusan kata kerja “mengikatkan diri”, sifatnya hanya datang dari satu pihak, tidak dari kedua belah pihak. Seharusnya, rumusan itu adalah “saling mengikatkan diri.” Jadi, ada konsensus antara dua pihak.
2. Kata perbuatan mencakup juga tanpa konsensus. Dalam pengertian “perbuatan” termasuk juga tindakan penyelenggaraan kepentingan (*zaakwaarneming*), tindakan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) yang tidak mengandung suatu konsensus. Seharusnya, dipakai istilah “persetujuan”.
3. Pengertian perjanjian terlalu luas. Pengertian perjanjian mencakup juga perjanjian pernikahan yang diatur dalam bidang hukum keluarga. Padahal, yang dimaksud adalah hubungan antara debitur dan kreditur mengenai harta kekayaan. Perjanjian yang diatur dalam buku III KUHPerdara, sebenarnya hanya meliputi perjanjian yang bersifat kebendaan, bukan bersifat kepribadian (*personal*).
4. Tanpa menyebut tujuan. Dalam rumusan Pasal tersebut tidak disebutkan tujuan mengadakan perjanjian sehingga pihak-pihak yang mengikatkan diri tidak jelas untuk apa.

Berdasarkan alasan-alasan tersebut, Abdulkadir Muhammad menyatakan, “Perjanjian adalah persetujuan antara dua orang atau lebih yang saling mengikatkan diri untuk melaksanakan

suatu hal mengenai harta kekayaan.” Menurut Abdul Kadir Muhammad, definisi tersebut menempatkan kata konsensus antara para pihak, untuk melaksanakan suatu hal, mengenai harta kekayaan, yang dapat dinilai dengan uang. Dengan demikian, perjanjian adalah suatu persetujuan antara dua orang atau lebih yang saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan. (Wawan Muhwan, 2011:122)

Dengan pengertian tersebut, dapat dipahami bahwa perjanjian memiliki tiga hal penting, yaitu:

1. Kedua belah pihak;
2. Sikap saling mengikatkan diri atau bersepakat; dan
3. Pelaksanaan perbuatan yang berhubungan dengan harta kekayaan yang dapat dinilai dengan uang.

Wujud perjanjian dibagi dua jenis, yaitu sebagai berikut:

1. Perjanjian tertulis, yaitu perjanjian yang dibuat oleh kedua belah pihak secara tertulis yang berisi kata-kata kesepakatan dalam ikatan perjanjian berkaitan dengan tindakan dan harta kekayaan. Perjanjian tertulis dapat dijadikan alat bukti di pengadilan dan memiliki kekuatan hukum yang mengikat kepada kedua belah pihak.
2. Perjanjian tidak tertulis, yaitu perjanjian yang dilaksanakan secara lisan tidak memiliki kekuatan hukum karena bukti lisan bukanlah alat bukti dalam perjanjian. Oleh karena itu,

perjanjian lisan sangat bergantung pada kejujuran para pihak yang semula menaruh saling percaya untuk mengikatkan diri dalam melaksanakan perbuatan yang berkaitan dengan harta kekayaan.

Perjanjian lisan lazimnya dilakukan di masyarakat adat untuk ikatan hukum yang sederhana, misalnya perjanjian “pengkadasan ternak”, perjanjian “nyakap tanah”, dll. Sedangkan perjanjian tertulis, lazimnya dilakukan di masyarakat yang relatif sudah modern, berkaitan dengan bisnis yang hubungan hukumnya kompleks. Perjanjian tertulis untuk hubungan bisnis itu lazim disebut dengan kontrak (Subekti, 1996:1). Namun demikian, tidaklah semua perjanjian tertulis harus diberikan judul kontrak, tetapi tergantung kepada kesepakatan para pihak, sifat, materi perjanjian dan kelaziman dalam penggunaan istilah untuk perjanjian itu.

2.1.2. Unsur-Unsur Perjanjian

Dalam perjanjian terdapat dua hal pokok, yaitu: (1) bagian inti atau pokok perjanjian; (2) bagian yang bukan pokok. Bagian pokok disebut *essensialia* dan bagian yang tidak pokok dinamakan *naturalia*, serta *aksidentalialia*. (I Ketut Artadi, Dewa Nyoman Rai, 2010:35)

1. Unsur *Essentialia*

Perjanjian dibuat berdasarkan unsur-unsur pokok. Salah satu unsur pokok tidak ada, maka perjanjian menjadi timpang, dan perjanjian dianggap tidak pernah ada dan tidak mempunyai akibat hukum (I Ketut Artadi, Dewa Nyoman Rai, 2010:35).

Perjanjian jual beli misalnya, unsur-unsur *essentialnya* adalah barang dan harga, perjanjian sewa menyewa unsur *essentialnya* adalah barang yang disewakan, harga sewa dan waktu sewa, perjanjian kredit unsur *essentialnya* adalah jumlah kredit, jangka waktu kredit, dll. Unsur *essentialia* dari suatu perjanjian, jika hal itu tidak dipenuhi maka tuntutan terhadap pemenuhan perjanjian tidak dapat diterima.

2. Unsur *Naturalia*

Unsur *naturalia* adalah unsur yang sudah diatur dalam Undang-Undang dan berlaku untuk setiap perjanjian, apabila para pihak tidak mengaturnya. Seringkali, dalam suatu perjanjian para pihak hanya mengatur secara sederhana, misalnya dalam perjanjian utang piutang tidak ditentukan bunga, sehingga secara *naturalia* berlaku besarnya bunga menurut Undang-Undang sebesar 6 (enam) persen setahun (Pasal 1767 KUHPerdato jo. Lembaran Negara tahun 1848 No.22), tidak diatur menyangkut cacat tersembunyi, maka berlakulah

ketentuan mengenai cacat tersembunyi sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1504 KUHPerdata, dll)

3. Unsur *Aksidentalialia*

Unsur *aksidentalialia* adalah suatu peristiwa yang dituangkan dalam suatu perjanjian yang nanti ada atau tidak ada peristiwa mana menjadi unsur *aksidentalialia* mengikat para pihak.

Unsur *aksidentalialia* ini adalah juga sebagai unsur penting dari sebuah perjanjian, sebab terjadi, tidaknya suatu peristiwa di kemudian hari yang dianggap sebagai unsur *aksidentalialia* dapat menyebabkan perjanjian itu menjadi dapat dilaksanakan sesuai perjanjian atau dengan cara lain. Misalnya, dalam perjanjian jual beli barang, dengan pemberian uang panjar, apabila pembeli batal membeli barang tersebut, maka uang panjarnya menjadi hangus (milik dari penjual barang), dll.

Adapun perbedaan dari ketiga unsur di atas adalah bahwa jika unsur *essensialialia* tidak dipenuhi menyebabkan perjanjian itu tidak ada, timpang dan tidak dapat dijalankan.

Sedangkan sebaliknya jika unsur *naturalialia* dan *aksidentalialia* dimasukkan ke dalam perjanjian justru melengkapi perjanjian, karenanya perjanjian itu dapat dijalankan. (I Ketut Artadi, Dewa Nyoman Rai, 2010:36)

Unsur-unsur yang harus ada dalam perjanjian adalah:

1. Pihak-pihak yang melakukan perjanjian, pihak-pihak yang dimaksud adalah subjek perjanjian;
2. Konsensus antar para pihak;
3. Objek perjanjian;
4. Tujuan dilakukannya perjanjian yang bersifat kebendaan atau harta kekayaan yang dapat dinilai dengan uang; dan
5. Bentuk perjanjian yang dapat berupa lisan maupun tulisan.

Hal-hal yang mengikat dalam perjanjian (Pasal 1338, 1339, 1347 KUHPerdara) adalah:

1. Isi perjanjian;
2. Undang-Undang;
3. Kebiasaan;
4. Kepatutan.

Akibat perjanjian yang sah (1338 KUHPerdara) adalah:

1. Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku bagi yang membuatnya;
2. Perjanjian tidak dapat ditarik kembali, kecuali para pihak sepakat atau karena alasan-alasan yang oleh Undang-Undang dinyatakan cukup untuk itu;
3. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

2.1.3. Asas Dalam Perjanjian

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memberikan berbagai asas umum, yang merupakan pedoman atau patokan, serta menjadi batas atau rambu dalam mengatur dan membentuk perjanjian yang akan dibuat hingga pada akhirnya menjadi perikatan yang berlaku bagi para pihak, yang dapat dipaksakan pelaksanaan atau pemenuhannya. Berikut ini dibahas asas-asas umum hukum perjanjian yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. (Kartini Muljadi, Gunawan Widja, 2004:14)

1. Asas Personalia. Asas ini diatur dan dapat kita temukan dalam ketentuan Pasal 1315 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang berbunyi “Pada umumnya tak seorang pun dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji selain untuk dirinya sendiri”. Dari rumusan tersebut dapat kita ketahui bahwa pada dasarnya suatu perjanjian yang dibuat oleh seseorang dalam kapasitasnya sebagai individu, subyek hukum pribadi, hanya akan berlaku dan mengikat untuk dirinya sendiri.
2. Asas Konsensualitas. Asas konsensualitas memperlihatkan kepada kita semua, bahwa pada dasarnya suatu perjanjian yang dibuat secara lisan antara dua atau lebih orang telah mengikat, dan karenanya telah melahirkan kewajiban bagi salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian tersebut, segera setelah orang-

orang tersebut mencapai kesepakatan atau *consensus*, meskipun kesepakatan telah dicapai secara lisan semata-mata.

3. Asas Kebebasan Berkontrak. Seperti halnya asas konsensualitas, asas kebebasan berkontrak menemukan dasar hukumnya pada rumusan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang berbunyi “Untuk sahnya perjanjian-perjanjian, diperlukan empat syarat: (1) Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya (2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan (3) Suatu pokok persoalan tertentu (4) Suatu sebab yang tidak terlarang”. Asas kebebasan berkontrak mendapatkan dasar eksistensinya dalam rumusan angka 4 Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dengan asas kebebasan berkontrak ini, para pihak yang membuat dan mengadakan perjanjian diperbolehkan untuk menyusun dan membuat kesepakatan atau perjanjian yang melahirkan kewajiban apa saja, selama dan sepanjang prestasi yang wajib dilakukan tersebut bukanlah suatu yang terlarang.
4. Asas Kepastian Hukum (*Pacta Sunt Servanda*). Asas yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya” merupakan konsekuensi logis dari ketentuan Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata,

yang menyatakan bahwa setiap perikatan dapat lahir dari Undang-Undang maupun karena perjanjian. Jadi perjanjian adalah sumber dari perikatan. Sebagai perikatan yang dibuat dengan sengaja, asas kehendak para pihak secara sukarela, maka segala sesuatu yang telah disepakati, disetujui oleh para pihak harus dilaksanakan oleh para pihak sebagaimana telah dikehendaki oleh mereka. Dalam hal salah satu pihak dalam perjanjian tidak melaksanakannya, maka pihak lain dalam perjanjian berhak untuk memaksakan pelaksanaannya melalui mekanisme dan jalur hukum yang berlaku.

2.1.4. Syarat Sahnya Perjanjian

Perjanjian yang sah adalah perjanjian yang memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan oleh Undang-Undang. Perjanjian yang sah diakui dan diberi akibat hukum (*legally concluded contract*). Menurut ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara, syarat-syarat sah perjanjian:

1. Ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak yang membuat perjanjian (konsensus);
2. Ada kecakapan pihak-pihak untuk membuat perjanjian (*capacity*);
3. Ada suatu hal tertentu (objek);
4. Ada suatu sebab yang halal (*causa*).

Keempat unsur tersebut selanjutnya, dalam doktrin ilmu hukum yang berkembang, digolongkan ke dalam dua unsur pokok yang menyangkut subyek (pihak) yang mengadakan perjanjian (unsur subyektif), dan dua unsur pokok lainnya yang berhubungan langsung dengan obyek perjanjian (unsur obyektif) (Kartini Muljadi, Gunawan Widjaja, 2004:93).

1. Unsur Subyektif

Unsur subyektif mencakup adanya unsur kesepakatan secara bebas dari para pihak yang berjanji, dan kecakapan dari pihak-pihak yang melaksanakan perjanjian.

a. Adanya kesepakatan/ijin (*toesteming*) kedua belah pihak

Dalam suatu perjanjian harus ada kesepakatan antara para pihak, yaitu persesuaian pernyataan kehendak antara kedua belah pihak; tidak ada paksaan dan lainnya. Dengan diberlakukannya kata sepakat mengadakan perjanjian, maka berarti bahwa kedua pihak haruslah mempunyai kebebasan kehendak. Para pihak tidak mendapat sesuatu tekanan yang mengakibatkan adanya 'cacat' bagi perwujudan kehendak tersebut.

b. Kedua belah pihak harus cakap bertindak

Cakap bertindak yaitu kecakapan atau kemampuan kedua belah pihak untuk melakukan perbuatan hukum. Orang yang cakap atau berwenang adalah orang dewasa (berumur

21 tahun atau sudah menikah). Sedangkan orang yang tidak berwenang melakukan perbuatan hukum menurut Pasal 1330 KUHPerdara, meliputi: (a) anak di bawah umur (*minderjarigheid*), (b) orang dalam pengampuan (*curandus*), (c) orang-orang perempuan [istri].

2. Unsur Obyektif

Unsur obyektif meliputi keberadaan dari pokok persoalan yang merupakan obyek yang diperjanjikan, dan *causa* dari obyek yang berupa prestasi yang disepakati untuk dilaksanakan tersebut haruslah sesuatu yang tidak dilarang atau diperkenankan menurut hukum.

a. Adanya obyek perjanjian

Suatu perjanjian haruslah mempunyai obyek tertentu, sekurang-kurangnya dapat ditentukan bahwa obyek tertentu itu dapat berupa barang yang sekarang ada dan nanti akan ada, misalnya jumlah, jenis dan bentuknya.

Berkaitan dengan hal tersebut benda yang dijadikan obyek perjanjian harus memenuhi beberapa ketentuan (Titik Triwulan T, 2006:248), yaitu:

- Barang itu adalah barang yang dapat diperdagangkan;
- Barang-barang yang dipergunakan untuk kepentingan umum antara lain seperti jalan umum, pelabuhan

umum, gedung-gedung umum dan sebagainya tidaklah dapat dijadikan obyek perjanjian;

- Dapat ditentukan jenisnya; dan
- Barang yang akan datang.

b. Adanya sebab yang halal (*geoorloofde oorzaak*)

Dalam suatu perjanjian diperlukan adanya sebab yang halal, artinya ada sebab-sebab hukum yang menjadi dasar perjanjian yang tidak dilarang oleh peraturan, keamanan dan ketertiban umum dan sebagainya.

Undang-Undang tidak memberikan pengertian mengenai ‘sebab’ [*oorzaak, causa*]. Menurut Abdulkadir Muhammad, sebab adalah suatu yang menyebabkan orang membuat perjanjian, yang mendorong orang membuat perjanjian. Tetapi yang dimaksud *causa* yang halal dalam Pasal 1320 KUHPerdara bukanlah sebab dalam arti yang menyebabkan atau yang mendorong orang membuat perjanjian, melainkan sebab dalam arti ‘isi perjanjian itu sendiri’, yang menggambarkan tujuan yang akan dicapai oleh para pihak (Abdulkadir Muhammad, 1993:232).

Menurut yurisprudensi yang ditafsirkan dengan *causa* adalah isi atau maksud dari perjanjian. Melalui syarat *causa*, di dalam praktek maka *causa* merupakan upaya untuk menempatkan perjanjian di bawah pengawasan

hakim. Artinya hakim dapat menguji apakah tujuan dari perjanjian itu dapat dilaksanakan dan apakah isi perjanjian itu tidak bertentangan dengan Undang-Undang, ketertiban umum dan kesusilaan sebagaimana diatur dalam Pasal 1335 sampai dengan 1337 KUHPerdara.

Tidak terpenuhinya salah satu unsur dari keempat unsur tersebut menyebabkan cacat dalam perjanjian, dan perjanjian tersebut diancam dengan kebatalan, baik dalam bentuk dapat dibatalkan (jika terdapat pelanggaran terhadap unsur subyektif), maupun batal demi hukum (dalam hal tidak terpenuhinya unsur obyektif), dengan pengertian bahwa perikatan yang lahir dari perjanjian tersebut tidak dapat dipaksakan pelaksanaannya.

Perjanjian yang tidak memenuhi syarat-syarat tersebut tidak akan diakui oleh hukum, walaupun diakui oleh pihak-pihak yang membuatnya. Selagi pihak-pihak mengakui dan mematuhi perjanjian yang mereka buat, kendatipun tidak memenuhi syarat-syarat, perjanjian itu berlaku antara mereka. Apabila sampai suatu ketika ada pihak yang tidak mengakuinya, sehingga menimbulkan sengketa, maka hakim akan membatalkan atau menyatakan perjanjian itu batal (Abdulkadir Muhammad, 1993:228).

2.1.5. Akibat Dari Perjanjian

Menurut ketentuan Pasal 1338 KUHPerdara, perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya, tidak dapat ditarik kembali tanpa persetujuan kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang cukup menurut Undang-Undang dan harus dilaksanakan dengan itikad baik.

1. Berlaku sebagai Undang-Undang

Perjanjian berlaku sebagai Undang-Undang bagi pihak-pihak artinya perjanjian mempunyai kekuatan mengikat dan memaksa serta memberi kepastian hukum kepada pihak-pihak yang membuatnya. Pihak-pihak harus menaati perjanjian itu sama dengan menaati Undang-Undang. Jika ada yang melanggar perjanjian yang mereka buat, orang tersebut dianggap sama dengan melanggar Undang-Undang, sehingga diberi akibat hukum tertentu yaitu sanksi hukum. Jadi, siapa yang melanggar perjanjian, dia dapat dituntut dan diberi hukuman seperti yang ditetapkan dalam Undang-Undang (perjanjian) (Abdulkadir Muhammad, 1993:234).

2. Tidak dapat ditarik kembali secara sepihak

Karena perjanjian itu adalah persetujuan kedua belah pihak, maka jika akan ditarik kembali atau dibatalkan adalah wajar jika disetujui oleh kedua belah pihak pula. Tetapi apabila ada

alasan yang cukup menurut Undang-Undang, perjanjian dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak (Abdulkadir Muhammad, 1993:234). Alasan-alasan yang ditetapkan oleh Undang-Undang itu adalah sebagai berikut:

- (1) Perjanjian yang bersifat terus menerus, berlakunya dapat dihentikan secara sepihak. Misalnya Pasal 1571 KUHPerdara tentang sewa menyewa yang dibuat secara tidak tertulis dapat dihentikan dengan pemberitahuan kepada penyewa.
- (2) Perjanjian sewa satu rumah pasal 1587 KUHPerdara setelah berakhir waktu sewa seperti ditentukan dalam perjanjian tertulis, penyewa tetap menguasai rumah tersebut. Tanpa ada tegoran dari pemilik yang menyewakan, maka penyewa dianggap tetap meneruskan penguasaan rumah itu atas dasar sewa menyewa dengan syarat-syarat yang sama untuk waktu yang ditentukan menurut kebiasaan setempat. Jika pemilik memberitahukan kepada penyewa menurut kebiasaan setempat.
- (3) Perjanjian pemberian kuasa (*lastgeving*), Pasal 1814 KUHPerdara. Pemberi kuasa dapat menarik kembali kuasanya apabila ia menghendakinya.
- (4) Perjanjian pemberian kuasa (*lastgeving*) Pasal 1817 KUHPerdara, penerima kuasa dapat membebaskan diri dari

kuasa yang diterimanya dengan memberitahukan kepada pemberi kuasa.

3. Pelaksanaan dengan itikad baik

Yang dimaksud dengan itikad baik (*te goeder trouw, in good faith*) dalam Pasal 1338 KUHPerdara adalah ukuran objektif untuk menilai pelaksanaan perjanjian, apakah pelaksanaan perjanjian itu telah berjalan di rel yang benar (Abdulkadir Muhammad, 1993:235).

Apabila yang dimaksud dengan kepatutan dan kesusilaan itu, Undang-Undang sendiri tidak memberikan rumusannya. Tetapi jika dilihat dari arti katanya, kepatutan artinya kelayakan, kepantasan, kesesuaian, kecocokan. Sedangkan kesusilaan artinya kesopanan, keadaban. Dari arti kata-kata ini dapat digambarkan kiranya kepatutan dan kesusilaan itu sebagai “nilai yang patut, pantas, layak, sesuai, cocok, sopan dan beradab” sebagaimana sama-sama dikehendaki oleh masing-masing pihak yang berjanji.

Jika terjadi selisih pendapat tentang pelaksanaan dengan itikad baik (kepatutan dan kesusilaan), hakim diberi wewenang oleh Undang-Undang untuk mengawasi dan menilai pelaksanaan, apakah ada pelanggaran terhadap norma-norma kepatutan dan kesusilaan itu. Itu berarti hakim berwenang untuk menyimpang dari isi perjanjian menurut kata-katanya, apabila pelaksanaan

menurut kata-kata itu akan bertentangan dengan itikad baik, yaitu norma kepatutan dan kesusilaan. Pelaksanaan yang sesuai dengan norma kepatutan dan kesusilaan itulah yang dipandang adil. Tujuan hukum adalah menciptakan keadilan (Abdulkadir Muhammad, 1993:236).

2.1.6. Isi Perjanjian

Isi perjanjian pada dasarnya adalah ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat yang telah diperjanjikan oleh pihak-pihak. Ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat ini berisi hak dan kewajiban yang harus mereka penuhi (Titik Triwulan.T, 2006:256).

Menurut Pasal 1339 dan Pasal 1347 KUHPerdara, elemen-elemen dari suatu perjanjian meliputi, (1) isi perjanjian itu sendiri; (2) kepatutan; (3) kebiasaan; dan (4) Undang-Undang. Tetapi dalam praktek peradilan menurut Mariam Darus Badruzaman, dkk. (Titik Triwulan.T, 2006:256) urutan tersebut mengalami perubahan. Simpulan peradilan yang diambil dari Pasal 3 *Algemene Bepalingen* [AB], menentukan bahwa kebiasaan hanya diakui sebagai sumber hukum, apabila ditunjuk oleh Undang-Undang. Dengan demikian peradilan menempatkan Undang-Undang di atas kebiasaan, sehingga isi perjanjian menjadi: (1) hal yang tegas yang diperjanjikan; (2) Undang-Undang; (3) kebiasaan; dan (4) kepatutan.

1. Hal yang tegas yang diperjanjikan

Menurut Pasal 1339 KUHPerdara, yang dimaksud dengan isi perjanjian adalah apa yang dinyatakan secara tegas oleh kedua belah pihak mengenai hak dan kewajiban mereka di dalam perjanjian tersebut baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

Tidak semua perjanjian harus dinyatakan secara tegas, apabila menurut kebiasaan selamanya dianggap diperjanjikan [Pasal 1347 KUHPerdara]. Walaupun tidak dinyatakan secara tegas, para pihak pada dasarnya mengakui syarat-syarat demikian itu, karena memberi akibat komersial terhadap maksud para pihak. Hal yang perlu diperhatikan, bahwa syarat atau kewajiban yang dinyatakan tidak tegas dalam perjanjian hanya timbul dalam keadaan tidak ada ketentuan yang tegas mengenai persoalan tersebut.

2. Undang-Undang

Sesuai dengan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara, bahwa semua persetujuan tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak atau karena alasan yang oleh Undang-Undang dinyatakan cukup untuk itu.

Berdasarkan ketentuan di atas, maka pembentuk Undang-Undang menunjukkan bahwa pembuatan perjanjian harus memenuhi syarat-syarat yang ditentukan. Semua persetujuan yang dibuat menurut hukum atau secara sah adalah mengikat

sebagai Undang-Undang terhadap para pihak. Di sini tersimpul realisasi asas kepastian hukum.

3. Kebiasaan

Pasal 1339 KUHPerdara menyatakan:

Persetujuan tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang secara tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan dan Undang-Undang.

Kebiasaan yang dimaksud dalam ketentuan di atas adalah kebiasaan pada umumnya [*gewoonte*] yaitu kebiasaan setempat atau kebiasaan yang lazim berlaku di dalam golongan tertentu [*bestending gebruikelijkbeding*].

4. Kepatutan

Pada dasarnya kepatutan ini merujuk pada ukuran tentang hubungan rasa keadilan dalam masyarakat. Falsafah negara Pancasila – menampilkan ajaran bahwa harus ada keselarasan, keserasian, dan keseimbangan antara penggunaan hak asasi dengan kewajiban asasi. Dengan kata lain di dalam kebebasan terkandung tanggung jawab. Selanjutnya berdasarkan Tap MPR Nomor II/MPR/1978 menyatakan:

Manusia diakui dan diperlakukan sesuai dengan harkat dan martabatnya sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa, yang sama derajatnya, yang sama hak dan kewajiban asasinya,

tanpa membeda-bedakan suku, keturunan, agama dan kepercayaan, jenis kelamin, kedudukan sosial, warna kulit, dan sebagainya. Karena itu dikembangkan sikap saling mencintai sesama manusia, sikap tenggang rasa '*tepo seliro*' serta sikap tidak semena-mena terhadap orang lain.

Soepomo (Titik Triwulan.T, 2006:258), telah memberikan sumbangan yang sangat besar dalam hal meletakkan dasar terhadap hubungan individu dan masyarakat di Indonesia yang membedakan dengan dunia Barat. Pertama, di Indonesia – yang primer adalah masyarakat. Individu terikat dalam masyarakat, hukum bertujuan mencapai kepentingan individu yang selaras, serasi dan seimbang dengan kepentingan masyarakat. Kedua, di Barat – yang primer adalah individu. Individu terlepas dari masyarakat, hukum bertujuan untuk mencapai kepentingan individu.

2.1.7. Hapusnya Perjanjian

Hapusnya perikatan berbeda dengan hapusnya perjanjian, karena suatu perikatan dapat hapus, sedangkan persetujuannya yang merupakan sumbernya masih tetap ada. Misalnya, pada persetujuan jual-beli dengan dibayarnya harga maka perikatan mengenai pembayaran menjadi hapus, sedangkan persetujuannya belum, karena perikatan mengenai penyerahan barang belum

terlaksana. Hanya jika semua perikatan-perikatan daripada persetujuan telah hapus seluruhnya, maka persetujuannyapun akan berakhir (Titik Triwulan.T, 2006:259).

Suatu perjanjian akan berakhir [hapus] apabila:

- (1) Telah lampau waktunya (kadaluwarsa) – Undang-Undang menentukan batas berlakunya suatu perjanjian. Misalnya menurut Pasal 1066 ayat 3, bahwa para ahli waris dapat mengadakan perjanjian untuk selama waktu tertentu untuk tidak melakukan pemecahan harta warisan. Akan tetapi waktu persetujuan tersebut menurut ayat 4 dibatasi berlakunya hanya lima tahun. Artinya, lewat dari waktu itu mereka dapat melakukan perbuatan hukum tersebut;
- (2) Telah tercapai tujuannya;
- (3) Dinyatakan berhenti – para pihak Undang-Undang dapat menentukan bahwa terjadinya peristiwa tertentu, maka perjanjian akan hapus. Misalnya, jika salah satu meninggal perjanjian akan hapus, seperti perjanjian perseroan [pasal 1646 ayat 4 KUHPerdara];
- (4) Dicabut kembali;
- (5) Diputuskan oleh hakim.

2.2. Tinjauan Mengenai Perjanjian Standar dan Klausula Baku

2.2.1. Perjanjian Standar

2.2.1.1. Definisi Prjanjian Standar

Perjanjian Standar dikenal dengan istilah dalam bahasa Inggris yakni *standar contract*. Dalam bahasa Belanda perjanjian standar yaitu *standard voorwaarden*. Perjanjian ini dikenal juga dengan istilah “*take it or leave it contract*”. Dalam bahasa Indonesia perjanjian standar dikenal juga dengan istilah perjanjian baku. Perjanjian Standar merupakan bagian dari pada perjanjian di bawah tangan dan merupakan perjanjian tertulis. Hal tersebut didasarkan pada penggolongan berdasarkan bentuknya. Adapun secara umum bentuk perjanjian menjadi dua jenis yaitu bentuk tertulis dan lisan. Perjanjian tertulis digolongkan menjadi perjanjian di bawah tangan dan perjanjian dengan akta otentik (*amtelijke acta* dan *partij acta*). Sementara itu perjanjian di bawah tangan digolongkan menjadi perjanjian biasa dan perjanjian standar (Abdulkadir Muhammad, 1992:3).

2.2.1.2. Ciri-Ciri Perjanjian Standar

Sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat, maka ciri-ciri perjanjian baku mengikuti dan

menyesuaikan dengan perkembangan tuntutan masyarakat. Ciri-ciri tersebut mencerminkan prinsip ekonomi dan kepastian hukum yang berlaku di negara-negara yang bersangkutan. Prinsip ekonomi dan kepastian hukum dalam perjanjian baku dilihat dari kepentingan pengusaha bukan dari kepentingan konsumen. Dengan pembakuan syarat-syarat perjanjian, kepentingan ekonomi pengusaha lebih terjamin karena konsumen hanya menyetujui syarat-syarat yang disodorkan oleh pengusaha (Abdulkadir Muhammad, 1992:6).

1. Bentuk perjanjian tertulis

Yang dimaksud dengan perjanjian di sini ialah naskah perjanjian keseluruhan dan dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat-syarat baku. Kata-kata atau kalimat pernyataan kehendak yang termuat dalam syarat-syarat baku itu menggunakan kata-kata atau susunan kalimat yang teratur dan rapi. Jika huruf yang dipakai kecil-kecil, kelihatan isinya sangat padat dan sulit dibaca dalam waktu singkat. Ini merupakan kerugian bagi konsumen. Contoh perjanjian baku ialah perjanjian jual beli, polis asuransi, *charter party*, kredit dengan jaminan, sedangkan contoh dokumen bukti perjanjian

ialah konsumen, nota pesanan, nota pembelian, tiket pengangkutan.

2. Format perjanjian dibakukan

Format perjanjian meliputi model, rumusan, dan ukuran. Format ini dibakukan, artinya sudah ditentukan model, rumusan, dan ukurannya, sehingga tidak dapat diganti, diubah, atau dibuat dengan cara lain karena sudah dicetak. Model perjanjian dapat berupa blanko formulir yang dilampiri dengan naskah syarat-syarat perjanjian, atau dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat-syarat baku. Rumusan syarat-syarat perjanjian dapat dibuat secara rinci dengan menggunakan nomor atau pasal-pasal, atau secara singkat berupa klausula-klausula tertentu yang mengandung arti tertentu yang hanya dipahami oleh pengusaha, sedangkan konsumen sulit atau tidak memahaminya dalam waktu singkat. Ini merupakan kerugian bagi konsumen. Ukuran kertas perjanjian ditentukan menurut model, rumusan isi perjanjian, bentuk huruf dan angka yang dipergunakan. Contoh format perjanjian baku ialah polis asuransi, akta Pejabat Pembuat Akta Tanah, perjanjian sewa beli, penggunaan kartu kredit, konosemen, sertifikat obligasi.

3. Syarat-syarat perjanjian ditentukan oleh pengusaha

Syarat-syarat perjanjian yang merupakan pernyataan kehendak ditentukan sendiri secara sepihak oleh pengusaha atau organisasi pengusaha. Karena syarat-syarat perjanjian itu dimonopoli oleh pengusaha, maka sifatnya cenderung lebih menguntungkan pengusaha daripada konsumen. Hal ini tergambar dalam klausula eksonerasi berupa pembebasan tanggung jawab pengusaha, tanggung jawab tersebut menjadi beban konsumen. Pembuktian oleh pihak pengusaha yang membebaskan diri dari tanggung jawab sulit diterima oleh konsumen karena ketidaktahuannya. Penentuan secara sepihak oleh pengusaha dapat diketahui melalui format perjanjian yang sudah siap pakai, jika konsumen setuju, tandatanganilah perjanjian tersebut.

4. Konsumen hanya menerima atau menolak

Jika konsumen bersedia menerima syarat-syarat perjanjian yang disodorkan kepadanya, maka ditandatanganilah perjanjian itu. Penandatanganan tersebut menunjukkan bahwa konsumen bersedia memikul beban tanggung jawab walaupun mungkin ia tidak bersalah. Jika konsumen tidak setuju dengan syarat-syarat perjanjian yang disodorkan itu, ia tidak

boleh menawar syarat-syarat yang sudah dibakukan itu. Menawar syarat-syarat baku berarti menolak perjanjian. Pilihan menerima atau menolak ini dalam bahasa Inggris diungkapkan dengan “*take it or leave it*”

5. Penyelesaian sengketa melalui musyawarah/peradilan

Dalam syarat-syarat perjanjian terdapat klausula standar (baku) mengenai penyelesaian sengketa. Jika terjadi sengketa dalam pelaksanaan perjanjian, maka penyelesaiannya dilakukan melalui arbitrase. Tetapi jika ada pihak yang menghendaki, tidak tertutup kemungkinan penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri. Sesuai dengan nilai-nilai Pancasila, maka pengusaha di Indonesia, sebelum menempuh penyelesaian melalui pengadilan, menyelesaikan sengketa melalui musyawarah.

6. Perjanjian baku menguntungkan pengusaha

Kenyataan menunjukkan bahwa kecenderungan perkembangan perjanjian ialah dari lisan ke bentuk tulisan, dari perjanjian tertulis biasa ke perjanjian tertulis yang dibakukan, syarat-syarat baku dimuat lengkap dalam naskah perjanjian. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa perjanjian baku yang dirancang

secara sepihak oleh pengusaha akan menguntungkan pengusaha berupa:

- a. Efisiensi biaya, waktu, dan tenaga;
- b. Praktis karena sudah tersedia naskah yang dicetak berupa formulir atau blanko yang siap diisi dan ditandatangani;
- c. Penyelesaian cepat karena konsumen hanya menyetujui dan atau menandatangani perjanjian yang disodorkan kepadanya;
- d. Homogenitas perjanjian yang dibuat dalam jumlah yang banyak.

2.2.1.3. Cara Memberlakukan Perjanjian Standar

Syarat-syarat baku diberlakukan melalui perjanjian lisan atau tertulis. Untuk mengetahui cara memberlakukan syarat-syarat baku dalam praktek perusahaan, perlu ditelaah melalui kasus yang sudah diputus oleh pengadilan, karena putusan pengadilan telah memberikan kepastian hukum pada metode penerapan syarat-syarat baku. Berdasarkan praktek perusahaan yang diakui oleh pengadilan yang paling banyak terjadi, Hondius (Abdulkadir Muhammad, 1992:24) mengemukakan empat cara atau metode memberlakukan syarat-syarat baku, yaitu:

1. Penandatanganan dokumen perjanjian

Dalam dokumen perjanjian dimuat secara lengkap dan rinci syarat-syarat baku. Ketika membuat perjanjian, dokumen tersebut disodorkan kepada konsumen untuk dibaca dan ditandatangani. Dengan penandatanganan itu konsumen menjadi terikat pada syarat-syarat baku (yurisprudensi). Dokumen perjanjian itu dapat berupa naskah perjanjian, formulir permintaan asuransi, formulir pemesanan barang, surat angkutan barang, surat tanda servis, polis asuransi, dan sebagainya.

Dalam perjanjian tertulis, pembuatan perjanjian dapat didahului oleh dokumen permintaan, pemesanan yang diisi oleh konsumen. Atas dasar dokumen ini kemudian oleh pengusaha disiapkan naskah perjanjiannya untuk ditandatangani oleh konsumen yang bersangkutan. Naskah perjanjian ini memuat secara lengkap dan rinci syarat-syarat baku. Contohnya ialah polis asuransi, perjanjian sewa beli barang tertentu. Dalam perjanjian tidak tertulis (lisan), pembuatan perjanjian dibuktikan dengan dokumen perjanjian tanpa naskah perjanjian.

Dalam dokumen perjanjian itu dimuat syarat-syarat baku, terutama mengenai tanggung jawab konsumen atau eksonerasi pengusaha. Contohnya ialah dokumen

pengangkutan, dokumen pemesanan busana, dokumen servis barang.

2. Pemberitahuan melalui dokumen perjanjian

Menurut kebiasaan yang berlaku, syarat-syarat baku dicetak di atas dokumen perjanjian yang tidak ditandatangani oleh konsumen, misalnya konosemen, surat angkutan, surat penerimaan, 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 itu. Dalam hal ini tidak dibedakan apakah dokumen perjanjian memuat naskah syarat-syarat baku atau hanya menunjuk kepada naskah syarat-syarat baku. Supaya konsumen terikat pada syarat-syarat baku, dokumen perjanjian harus sudah diserahkan atau dikirimkan kepada konsumen sebelum, atau pada waktu, atau sesudah dibuat perjanjian.

3. 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 perdagangan ditunjuk syarat penyerahan

barang atas dasar klausula *Free On Board* (FOB) atau *Cost, Insurance & Freight* (CIF). Ini berarti syarat baku mengenai penyerahan barang atas dasar ketentuan FOB atau CIF berlaku dalam perjanjian itu. Selain itu, yurisprudensi juga menetapkan bahwa dengan penunjukan kepada tanda suatu badan atau organisasi berarti berlaku syarat-syarat baku yang ditetapkan oleh badan atau organisasi yang bersangkutan. Misalnya dalam formulir permohonan penutupan asuransi kerugian tertera tanda atau lambang "*Lloyd*", ini berarti bahwa terhadap asuransi kerugian yang dibuat oleh penanggung dan tertanggung itu berlaku syarat-syarat baku yang ditetapkan oleh badan asuransi *Lloyd*.

4. Pemberitahuan melalui papan pengumuman

Syarat-syarat baku dapat dijadikan bagian dari isi perjanjian dengan cara pemberitahuan melalui papan pengumuman. Melalui pemberitahuan itu konsumen terikat pada syarat-syarat perjanjian yang ditetapkan oleh pengusaha. Untuk itu pengadilan menetapkan bahwa papan pengumuman itu harus dipasang ditempat yang jelas, mudah dilihat, ditulis dalam bentuk huruf dan bahasa yang sederhana, serta mudah dibaca sebelum perjanjian dibuat. Papan pengumuman

semacam ini dapat dijumpai pada perusahaan perbengkelan, perusahaan pengangkutan, toko swalayan, dan lain-lain.

Pemberitahuan melalui papan pengumuman pada perusahaan-perusahaan yang disebutkan tadi lebih sesuai karena mereka berusaha di bidang pelayanan umum yang melayani banyak orang dalam waktu yang bersamaan. Lagipula perjanjian yang mereka buat itu selalu dalam bentuk lisan yang hanya dibuktikan dengan dokumen yang diterbitkan dan ditandatangani oleh pengusaha, misalnya tiket, surat angkutan, nota jual beli, nota pemesanan, surat servis.

2.2.1.4. Dasar Berlakunya Perjanjian Standar

1. Dari aspek hukum

Secara yuridis masalah ini dapat diselesaikan melalui Pasal 1338 (1) KUHPerdara yang menyatakan, perjanjian yang dibuat dengan sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi pihak yang membuatnya. Berlaku sebagai Undang-Undang artinya mempunyai kekuatan mengikat sama dengan Undang-Undang, jadi ada kepastian hukum. Konsekuensinya Pasal 1338 ayat (2) KUHPerdara menyatakan, pihak dalam perjanjian tidak

dapat membatalkan secara sepihak (tanpa persetujuan lawannya) perjanjian yang telah dibuat dengan sah itu. Keterikatan pihak-pihak dapat dibuktikan dengan penandatanganan perjanjian, atau penerimaan dokumen perjanjian (Abdulkadir Muhammad, 1992:26).

2. Dari aspek kemasyarakatan

Permasalahan filosofis yang muncul ialah apa dasarnya konsumen mau menandatangani perjanjian atau menerima dokumen perjanjian itu ? Zeylemaker (Abdulkadir Muhammad, 1992:27) mengemukakan ajaran penundukan kemauan (*wilsonderwerping*) yang menyatakan bahwa orang mau tunduk karena ada pengaturan yang aman dalam lalu lintas masyarakat, yang disusun oleh orang yang ahli dalam bidangnya, dan tidak berlaku sepihak, sehingga orang tidak dapat berbuat lain daripada tunduk. Tetapi Stein (Abdulkadir Muhammad, 1992:27) menyatakan bahwa kebutuhan praktis dalam lalu lintas masyarakatlah yang menyebabkan pihak lain terikat pada semua syarat baku tanpa mempertimbangkan apakah masyarakat tersebut memahami syarat-syarat itu atau tidak, asal masyarakat tersebut dapat mengetahuinya.

Tanggapan Hondius (Abdulkadir Muhammad, 1992:27) terhadap Zeylemaker ialah bahwa pendapat beliau ini dapat dipakai sebagai dasar keterikatan konsumen tetapi dengan ketentuan bahwa keterikatan itu dilengkapi dengan alasan kepercayaan. Jadi, menurut Hondius penandatanganan atau penerima tidak hanya terikat karena adanya kemauan, melainkan juga karena adanya kepercayaan pada pihak lain berdasarkan perhitungannya.

3. Dari aspek ekonomi

Menanggapi permasalahan filosofis tadi, Zonderland (Abdulkadir Muhammad, 1992:27) menggunakan pendekatan riil. Ia menyatakan bahwa keterikatan konsumen pada syarat-syarat baku karena konsumen ingin menukar prestasi dan sekaligus menerima apapun yang tercantum dalam syarat-syarat baku dengan harapan konsumen luput dari musibah (halangan), satu harapan yang dilihat secara statistik kemungkinan besar terpenuhi. Jadi, pendekatan riil Zonderland ini ialah kebutuhan ekonomi yang hanya akan terpenuhi jika mengadakan perjanjian dengan pengusaha, walaupun dengan syarat-syarat baku yang lebih berat berdasarkan pengalaman tidak senantiasa merugikan konsumen.

Kalaupun memang timbul kerugian karena suatu halangan, itu adalah resiko.

2.2.1.5. Jenis-Jenis Perjanjian Standar

Menurut Mariam Darus Badruzaman (1994:47), perjanjian baku dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu :

1. Perjanjian standar sepihak

Perjanjian baku sepihak adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat dalam hal ini ialah pihak kreditur yang lazimnya mempunyai posisi kuat dibandingkan pihak debitur. Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi. Misalnya perjanjian buruh secara kolektif.

2. Perjanjian standar yang ditetapkan Pemerintah

Perjanjian baku yang ditetapkan oleh Pemerintah ialah perjanjian baku yang mempunyai objek hak-hak atas tanah. Dalam bidang agraria misalnya, dapat dilihat formulir-formulir perjanjian sebagaimana yang diatur dalam SK Menteri Dalam Negeri tanggal 6 Agustus 1977 No. 104/Dja/1977, yang berupa antara lain akta jual beli, akta hipotik dan lain sebagainya.

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 "*Contact model*".

2.2.2. Klausula Baku

2.2.2.1. Definisi Klausula baku

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia tak lepas dari predikat konsumen, sebab dalam setiap aktifitas, manusia selalu melakukan konsumsi baik berupa barang maupun jasa. Konsumsi barang (produk) maupun jasa ini bisa didahului dengan transaksi jual beli, yaitu menukarkan sejumlah uang dengan barang atau jasa, bisa juga tanpa didahului transaksi jual-beli, sebagai contoh mengkonsumsi barang atau jasa karena mendapat hadiah, voucher, pembelian, dll.

Dalam prakteknya, kita sebagai konsumen seringkali pernah mengalami ketidakpuasan dalam

pemakaian barang atau jasa. Ketidakpuasan biasanya diakibatkan karena cacat pada produk, layanan jasa yang tidak sesuai dengan yang diiklankan, dan masih banyak hal lainnya. Akan tetapi sering konsumen kesulitan untuk mengajukan klaim, menukar atau mendapatkan ganti rugi atas barang atau jasa yang tidak sesuai dengan yang kita harapkan.

Salah satu faktor yang menyebabkan konsumen kesulitan untuk mengajukan klaim yaitu adanya klausula baku yang biasanya tercantum pada bukti transaksi. Contoh klausula baku yang tercantum dalam bukti transaksi biasanya memuat “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukar”.

Klausula baku menurut UUPK Pasal 1 poin 10 berbunyi, “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”.

Pembuat Undang-Undang ini menerima kenyataan bahwa pemberlakuan standar kontrak adalah suatu kebutuhan yang tidak bisa dihindari sebab sebagaimana dikatakan Syahdeni (Janus Sidabalok, 2010:25), perjanjian

baku/standar kontrak adalah suatu kenyataan yang memang lahir dari kebutuhan masyarakat. Namun demikian, dirasa perlu untuk mengaturnya sehingga tidak disalahgunakan dan atau menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Tinggal bagaimana pengawasan penggunaan standar kontrak itu sehingga tidak dijadikan sebagai alat untuk merugikan orang lain (Janus Sidabalok, 2010:25).

2.2.2.2. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku

Dengan melihat kenyataan bahwa *bergaining position* konsumen pada prakteknya jauh di bawah pelaku usaha maka Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen merasakan perlunya pengaturan mengenai ketentuan perjanjian baku dan/atau pencantuman klausula baku dalam setiap dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha.

Dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ketentuan mengenai klausula baku ini diatur dalam BAB V tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku yang hanya terdiri dari satu Pasal, yaitu Pasal 18. Pasal 18 tersebut secara prinsip mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang membuat perjanjian baku dan/atau mencantumkan klausula

baku dalam perjanjian yang dibuat olehnya. Pasal 18 ayat (1) mengatur larangan pencantuman klausula baku, dan Pasal 18 ayat (2) mengatur “bentuk” atau format, serta penulisan perjanjian baku yang dilarang.

Dalam ketentuan Pasal 18 ayat (1) dikatakan bahwa para pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian di mana klausula baku tersebut akan mengakibatkan:

- a. Pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;

- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. 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 perubahan 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 konsumen secara angsuran.

Selanjutnya, dalam Pasal 18 ayat (2) dijelaskan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Sebagai konsekuensi atas pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) tersebut, Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen menyatakan batal demi hukum setiap klausula baku yang

telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memuat ketentuan yang dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) maupun perjanjian baku atau klausula baku yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 18 ayat (2). Hal ini merupakan penegasan kembali akan sifat kebebasan berkontrak yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Ini berarti perjanjian yang memuat ketentuan mengenai klausula baku yang dilarang pada Pasal 18 ayat (1) atau yang memiliki format sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 ayat (2) dianggap tidak pernah ada dan mengikat para pihak, pelaku usaha, dan konsumen yang melaksanakan transaksi perdagangan barang dan/atau jasa tersebut.

Atas kebatalan demi hukum dari klausula sebagaimana disebutkan dalam Pasal 18 ayat (3), Pasal 18 ayat (4) Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya mewajibkan para pelaku usaha untuk menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini.

2.2.2.3. Tinjauan Mengenai Klausula Eksonerasi

Klausula eksonerasi yang merupakan terjemahan dari istilah dalam bahasa Belanda "*exonoratie clause*",

disebut juga dengan klausula eksemsi yang merupakan terjemahan dari istilah dalam bahasa Inggris “*exemption clause*”, dinilai oleh Sutan Remy Sjahdeini sebagai klausula yang secara tidak wajar sangat memberatkan. Secara konkrit, klausula eksemsi yang oleh Sutan Remy Sjahdeini disebutnya dengan istilah klausul eksemsi, adalah “klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan dalam kontrak tersebut” (Muhammad Syaifuddin, 2012:228).

Klausula eksemsi atau klausula eksemsi dapat berwujud, antara lain, yaitu:

- a. Pembebasan dari tanggung jawab yang dilaksanakan oleh pihak yang lebih kuat kedudukan atau posisi tawar menawarnya, jika terjadi ingkar janji (*wanprestasi*);
- b. Pembatasan jumlah dan cara ganti rugi yang dapat dituntut oleh satu pihak yang lebih lemah kedudukan atau posisi tawar-menawarnya;
- c. Pembatasan waktu bagi pihak yang lebih lemah kedudukan atau posisi tawar-menawarnya, untuk dapat mengajukan gugatan atau menuntut ganti rugi.

2.2.2.4. Ketentuan Pidana Klausula Baku

Bagi para pelaku usaha yang menentukan klausula baku yang bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen maka dapat dijerat dengan ancaman pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000,- (dua miliar rupiah). Hal ini sesuai dengan Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2.3. Tinjauan Mengenai Perjanjian Pengangkutan

2.3.1. Pengertian Perjanjian Pengangkutan

Proses kegiatan pengangkutan banyak terjadi dalam masyarakat. Semakin hari masyarakat membutuhkan proses kegiatan pengangkutan yang lebih cepat dan lebih aman. Dengan melihat kebutuhan masyarakat tersebut banyak pengusaha mendirikan usaha-usaha pengangkutan dengan memberikan fasilitas pelayanan yang saling bersaing.

Proses kegiatan pengangkutan ini berfungsi untuk memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai. Peningkatan daya guna dan nilai ini merupakan tujuan dari pengangkutan. (HMN Purwosutjipto, 1984:1)

Dalam proses kegiatan pengangkutan ini terdapat pihak-pihak yang saling mengikatkan diri yaitu pihak pengangkut dan pihak pengirim. Antara pihak pengangkut dan pihak pengirim terjadi suatu perjanjian yang mendasari pelaksanaan proses kegiatan pengangkutan yaitu perjanjian pengangkutan.

Perjanjian pengangkutan yaitu suatu perjanjian timbal balik dengan mana pihak pengangkut mengikatkan diri untuk menjalankan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat sedangkan pihak lainnya berkeharusan untuk menunaikan pembayaran biaya tertentu untuk pengangkutan tersebut.

2.3.2. Para Pihak dalam Perjanjian Pengangkutan

Pihak-pihak yang terlibat di dalam perjanjian pengangkutan antara lain: (H.M.N Purwosutjipto, 1984:3)

a. Pihak Pengangkut

Secara umum, di dalam Kitab Undang-Undang Hukum dagang (KUHD) tidak dijumpai defenisi pengangkut, kecuali dalam pengangkutan laut. Akan tetapi, dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan, pengangkut adalah pihak yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan orang (penumpang) dan/atau barang.

b. Pihak Penumpang

Peraturan pengangkutan di Indonesia menggunakan istilah “orang” untuk pengangkutan penumpang. Akan tetapi, rumusan mengenai “orang” secara umum tidak diatur. Dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan orang, penumpang adalah orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan dan atas dasar ini dia berhak untuk memperoleh jasa pengangkutan.

c. Pihak Pengirim

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Indonesia juga tidak mengatur definisi pengirim secara umum. Akan tetapi, dilihat dari pihak dalam perjanjian pengangkutan, pengirim adalah pihak yang mengikatkan diri untuk membayar biaya pengangkutan barang dan atas dasar itu dia berhak memperoleh pelayanan pengangkutan barang dari pengangkut. Dalam Bahasa Inggris, pengirim disebut *consigner*, khusus pada pengangkutan perairan pengangkut disebut *shipper*.

2.3.3. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perjanjian Pengangkutan

Menurut Pasal 124 ayat (1) UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, terdapat beberapa kewajiban yang harus dipenuhi pengemudi kendaraan bermotor umum, yaitu:

1. Mengangkut Penumpang yang membayar sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan;
2. Memindahkan penumpang dalam perjalanan ke Kendaraan lain yang sejenis dalam trayek yang sama tanpa dipungut biaya tambahan jika kendaraan mogok, rusak, kecelakaan, atau atas perintah petugas;
3. Menggunakan lajur jalan yang telah ditentukan atau menggunakan lajur paling kiri, kecuali saat akan mendahului atau mengubah arah;
4. Memberhentikan kendaraan selama menaikkan dan/atau menurunkan Penumpang;
5. Menutup pintu selama Kendaraan berjalan; dan
6. Mematuhi batas kecepatan paling tinggi untuk angkutan umum.

Selain itu di dalam UU No. 22 Tahun 2009 terdapat beberapa kewajiban yang harus dipenuhi oleh perusahaan angkutan umum, yaitu:

1. Menyerahkan tiket penumpang (Pasal 167 UU No. 22 Tahun 2009);
2. Menyerahkan tanda bukti pembayaran pengangkutan untuk angkutan tidak dalam trayek (Pasal 167 UU No. 22 Tahun 2009);
3. Menyerahkan tanda pengenal bagasi kepada Penumpang (Pasal 167 UU No. 22 Tahun 2009);

4. Menyerahkan manifes kepada pengemudi Penumpang (Pasal 167 UU No. 22 Tahun 2009);
5. Perusahaan Angkutan Umum wajib mengangkut orang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian angkutan dan/atau dilakukan pembayaran biaya angkutan oleh Penumpang dan/atau pengirim barang (Pasal 186 UU No. 22 tahun 2009);
6. Perusahaan Angkutan Umum wajib mengembalikan biaya angkutan yang telah dibayar oleh Penumpang dan/atau pengirim barang jika terjadi pembatalan pemberangkatan (Pasal 187 UU No. 22 tahun 2009);
7. Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh Penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan (Pasal 188 UU No. 22 tahun 2009);
8. Perusahaan Angkutan Umum wajib mengasuransikan tanggung jawabnya (Pasal 189 UU No. 22 tahun 2009);

Di samping kewajiban yang dibebankan kepada pengangkut oleh Undang-Undang, terdapat juga hak-hak yang diberikan kepada pengangkut.

Menurut UU No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, terdapat beberapa hak-hak dari pihak pengangkut, yaitu:

1. Perusahaan angkutan umum berhak untuk menahan barang yang diangkut jika pengirim atau penerima tidak memenuhi kewajiban dalam batas waktu yang ditetapkan sesuai dengan perjanjian angkutan (Pasal 195 ayat (1) UU No. 22 Tahun 2009).
2. Perusahaan angkutan umum berhak memungut biaya tambahan atas barang yang disimpan dan tidak diambil sesuai dengan kesepakatan (Pasal 195 ayat (2) UU No. 22 Tahun 2009).
3. Perusahaan angkutan umum berhak menjual barang yang diangkut secara lelang sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan jika pengirim atau penerima tidak memenuhi kewajiban (Pasal 195 ayat (3) UU No. 22 Tahun 2009).
4. Jika barang angkutan tidak diambil oleh pengirim atau penerima sesuai dengan batas waktu yang telah disepakati, perusahaan angkutan umum berhak memusnahkan barang yang sifatnya berbahaya atau mengganggu dalam penyimpanannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan (Pasal 196 UU No. 22 Tahun 2009).

Adapun yang menjadi kewajiban utama pihak pengirim dalam perjanjian pengangkutan adalah membayar biaya pengangkutan (Pasal 491 KUHD). Setelah membayar biaya pengangkutan kepada pihak pengangkut maka secara otomatis

pihak penumpang berhak atas pelayanan pengangkutan dari pihak pengangkut. Selain itu pihak pengirim berkewajiban untuk memberitahukan tentang sifat, macam, dan harga barang yang akan diangkut (Pasal 469, 470 ayat (2), 479 ayat (1) KUHD), menyerahkan surat-surat yang diperlukan untuk pengangkutan barang tersebut (Pasal 478 ayat (1) KUHD).

Sedangkan hak-hak yang dimiliki oleh pihak pengirim barang antara lain menerima barang dengan selamat di tempat yang dituju, menerima barang pada saat yang sesuai dengan yang ditunjuk oleh perjanjian pengangkutan, dan berhak atas pelayanan pengangkutan barangnya.

2.3.4. Tanggung Jawab Para Pihak dalam Perjanjian Pengangkutan

Prof. Abdulkadir Muhammad, S.H. dalam bukunya Hukum Pengangkutan Niaga membagi tanggung jawab para pihak dalam perjanjian pengangkutan ke dalam 4 (empat) bagian yaitu tanggung jawab para pihak dalam pengangkutan kereta api, tanggung jawab para pihak dalam pengangkutan darat, tanggung jawab para pihak dalam pengangkutan perairan, dan tanggung jawab para pihak dalam pengangkutan udara. (Abdulkadir Muhammad, 2008:37)

Abdulkadir Muhammad mengemukakan setidaknya ada tiga prinsip tanggung jawab pengangkut dalam hukum pengangkutan, yaitu pertama prinsip tanggung jawab berdasarkan

kesalahan (*Fault Liability*), kedua prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*Presumption of Liability*), ketiga prinsip tanggung jawab mutlak (*Absolute Liability*). (Abdulkadir Muhammad, 2008:20)

a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dalam penyelenggaraan kegiatan pengangkutan mewajibkan pengangkut membayar segala ganti rugi atas kerugian yang timbul atas kesalahannya itu. Untuk itu, pihak yang menderita kerugian harus membuktikan kesalahan pengangkut itu. Dalam hal ini, beban pembuktian ada pada pihak yang dirugikan, dan bukan pada pihak yang dianggap merugikan yaitu pengangkut.

b. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Praduga

Menurut prinsip ini pengangkut dianggap selalu bertanggung jawab atas setiap kerugian yang timbul dari pengangkutan yang diadakannya. Apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa pengangkut tidak melakukan kesalahan, maka pengangkut bebas dari segala tanggung jawab yang mewajibkannya membayar kerugian. Dalam hal ini, yang dimaksud tidak melakukan kesalahan adalah pengangkut tidak bersalah yaitu tidak melakukan kelalaian atau telah mengambil tindakan yang diperlukan untuk menghindari kerugian atau peristiwa yang terjadi atau peristiwa yang menimbulkan kerugian itu tidak

mungkin dihindari. Menurut prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga, beban pembuktian ada pada pihak yang merugikan yaitu pihak pengangkut, bukan pada pihak yang dirugikan. Pihak yang dirugikan cukup menunjukkan adanya kerugian yang diderita dalam penyelenggaraan pengangkutan yang diselenggarakan oleh pihak pengangkut.

c. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Setiap kerugian yang timbul dari penyelenggaraan pengangkutan wajib dipertanggung jawabkan oleh pengangkut tanpa perlu adanya keharusan untuk membuktikan ada tidaknya kesalahan pengangkut. Dengan prinsip tanggung jawab ini, tidak memungkinkan pengangkut untuk membebaskan diri dari tanggung jawab dengan alasan apapun yang menimbulkan kerugian itu. Beban pembuktian tidak dikenal dalam prinsip tanggung jawab ini.

Menurut Pasal 234 UU No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, terdapat beberapa kewajiban yang harus dipenuhi pengemudi kendaraan bermotor umum, yaitu:

1. Pengemudi, pemilik Kendaraan Bermotor, dan Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh Penumpang dan/atau pemilik barang dan/atau pihak ketiga karena kelalaian Pengemudi.

2. Setiap Pengemudi, pemilik Kendaraan Bermotor dan/atau Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerusakan jalan dan/atau perlengkapan jalan karena kelalaian atau kesalahan Pengemudi.
3. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku jika:
 - a. Adanya keadaan memaksa yang tidak dapat dielakkan atau di luar kemampuan Pengemudi;
 - b. Disebabkan oleh perilaku korban sendiri atau pihak ketiga; dan/atau
 - c. Disebabkan gerakan orang dan/atau hewan walaupun telah diambil tindakan pencegahan.

2.4. Tinjauan Mengenai Perlindungan Konsumen

2.4.1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relatif baru, khususnya di Indonesia, sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi. (Janus Sidabalok, 2010:10)

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan:

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Oleh karena itu, berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak atas konsumen.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu (Janus Sidabalok, 2010:10), dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan Undang-Undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, produk distribusi, desain produk, dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Juga persoalan tentang bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengkonsumsi produk yang tidak sesuai.

2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purnajual, dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

2.4.2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan Konsumen bertujuan untuk :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian Konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat Konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses 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 kepastiaan hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan Konsumen sehingga tumbuh sikap jujur yang bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan Konsumen.

2.4.3. Pengertian Konsumen

Konsumen umumnya 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 (Janus Sidabalok, 2010:17). Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa:

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

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semua orang adalah konsumen karena membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya, ataupun untuk memelihara/merawat harta bendanya.

2.4.4. Pengertian Pelaku Usaha

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang atau badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggung jawaban dari produsen (Janus Sidabalok, 2010:16).

Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan perkataan lain, dalam konteks perlindungan konsumen produsen diartikan secara luas. Sebagai contoh, dalam hubungannya dengan produk makanan hasil industri (pangan olahan), maka produsennya adalah mereka yang terkait dalam proses pengadaan makanan hasil industri (pangan olahan) itu hingga sampai ke tangan konsumen. Mereka itu adalah: pabrik (pembuat), distributor, eksportir atau importir, dan pengecer, baik yang berbentuk badan hukum ataupun yang bukan badan hukum (Janus Sidabalok, 2010:16).

Pasal 1 angka 3 Undang-Undnag Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memakai istilah produsen, tetapi memakai istilah pelaku usaha yang diartikan sebagai berikut:

Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan 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.

Dalam pengertian ini, termasuklah perusahaan, (korporasi) dalam segala bentuk dan bidang usahanya, seperti BUMN, koperasi, dan perusahaan swasta, baik berupa pabrik, importir, pedagang eceran, distributor, dan lain-lain.

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

2.4.5. Hak Dan Kewajiban Konsumen

Mantan presiden Amerika Serikat, John F.Kennedi, pernah mengemukakan empat hak dasar konsumen (Gunawan Widjaja, 2001:27), yaitu:

1. *The rights to safe products;*
2. *The rights to be informed about products;*
3. *The rights to definite choices in selecting products;*
4. *The rights to be heard regarding consumer interest.*

Setelah itu, Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines*

for Consumer Protection), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi (Gunawan Widjaja, 2001:27), yang meliputi:

1. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
2. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
4. Pendidikan konsumen;
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya mencantumkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari konsumen, melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha. Namun, kelihatan bahwa hak yang diberikan kepada konsumen (yang diatur dalam Pasal 4) lebih banyak dibandingkan

dengan hak pelaku usaha (dalam Pasal 7) lebih banyak dari kewajiban konsumen (yang termuat dalam Pasal 5).

Berikut ini adalah hak dan kewajiban konsumen yang diberikan/dibebankan oleh Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen:

1. Hak Konsumen

Menurut ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa, serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi, serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif;

- h. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
 - i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan Peraturan Perundang-Undangan lainnya.
2. Kewajiban Konsumen

Selain memperoleh hak tersebut, sebagai *balance*, konsumen juga diwajibkan untuk:

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

2.4.6. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

Ketentuan mengenai hak-hak dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 6 (tentang hak pelaku usaha), dan Pasal 7 (mengenai kewajiban pelaku usaha).

1. Hak Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak untuk:

- a. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan Peraturan Perundang-Undangan lainnya.

2. Kewajiban Pelaku Usaha

Selanjutnya, sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian terdahulu, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban 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 memberikan 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 diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian 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.

2.4.7. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen diatur

khusus dalam satu Bab, yaitu Bab VI, mulai dari pasal 19 sampai dengan pasal 28. Dari sepuluh pasal tersebut, dapat kita pilih sebagai berikut:

- a. Tujuh Pasal, yaitu Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, dan Pasal 27 yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha;
- b. Dua Pasal, yaitu Pasal 22 dan Pasal 28 yang mengatur pembuktian;
- c. Satu Pasal, yaitu Pasal 23 yang mengatur penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Dari tujuh pasal yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha, secara prinsip dapat dibedakan lagi ke dalam:

1. Pasal-pasal yang secara tegas mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen, yaitu dalam Pasal 19, Pasal 20, dan Pasal 21.

Pasal 19 mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha pabrikan dan/atau distributor pada umumnya, untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, dengan ketentuan bahwa gantirugi tersebut dapat dilakukan dalam bentuk 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. Ganti rugi harus telah diberikan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari terhitung sejak tanggal transaksi.

Pasal 20 diberlakukan bagi pelaku usaha periklanan untuk bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi, dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21 ayat (1) membebaskan pertanggungjawaban kepada importir barang sebagaimana layaknya pembuat barang yang diimpor, apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri. Pasal 21 ayat (2) mewajibkan importir jasa untuk bertanggungjawab sebagai penyedia jasa asing jika penyedia jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

2. Pasal 24 yang mengatur peralihan tanggungjawab dari suatu pelaku usaha kepada pelaku usaha lainnya, mengatakan bahwa:
“Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
 - a. Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perbuatan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut.

b. Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

Jika pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut, maka tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen dibebankan sepenuhnya kepada pelaku usaha lain yang telah melakukan perubahan tersebut.

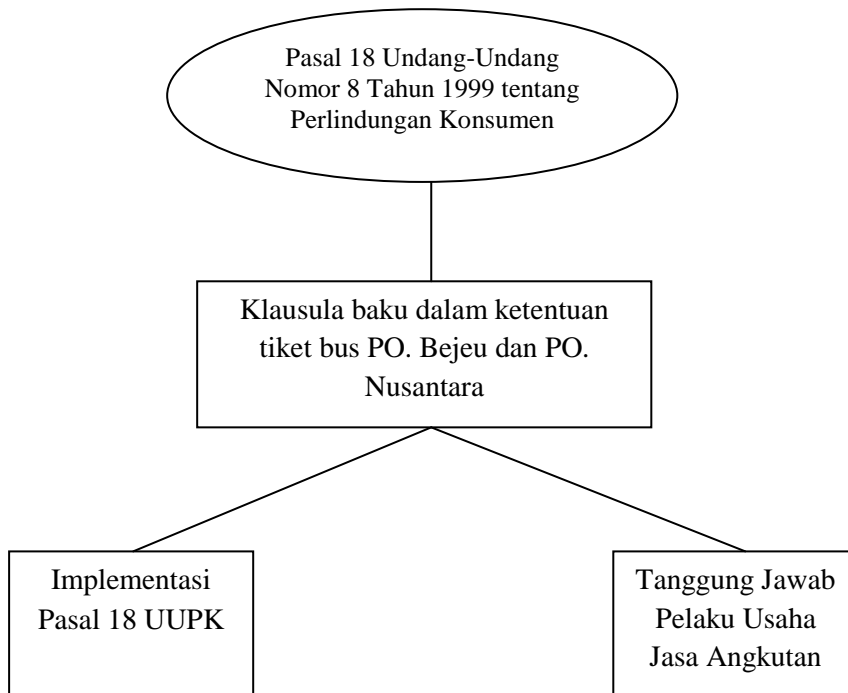
3. Dua Pasal lainnya, yaitu Pasal 25 dan Pasal 26 berhubungan dengan layanan purnajual oleh pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam hal ini pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas jaminan dan/atau garansi yang diberikan, serta penyediaan suku cadang atau perbaikan.

4. Pasal 27 merupakan Pasal “penolong” bagi pelaku usaha, yang melepaskannya dari tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Pasal 27 tersebut secara jelas menyatakan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen, jika:

- a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. Cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

KERANGKA PIKIR



Kerangka Berpikir

Di dalam kerangka berpikir ini dapat dijelaskan unsur yuridis terhadap pencantuman klausula baku terdapat pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Salah satu substansi dari tiket bus adalah adanya klausula baku yang berisi hak dan kewajiban konsumen. Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang ketentuan pencantuman klausula baku, namun seringkali klausula baku pada ketentuan yang tercantum dalam tiket bus mengalami masalah yang cukup besar karena poin-poin klausula baku yang ada tidak diimplementasikan sesuai dengan apa yang telah diamanatkan dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tidak diimplementasikannya Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada ketentuan klausula baku dalam tiket bus seringkali menimbulkan rasa cemas pada konsumen terkait pertanggungjawaban pelaku usaha jasa angkutan terhadap konsumen yang dirugikan.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis yaitu suatu penelitian yang menekankan pada ilmu hukum dan juga menelaah kaidah-kaidah sosial yang berlaku. Pendekatan yuridis maksudnya pendekatan yang berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dengan masalah yang diteliti. Sedangkan yang dimaksud pendekatan sosiologis adalah penelitian yang bertujuan untuk memperjelas keadaan yang sesungguhnya di masyarakat terhadap masalah yang diteliti.

3.2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan penelitian ini adalah kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Dengan memanfaatkan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk kemudian dianalisis berdasarkan kenyataan yang ada.

3.3. Sumber data

3.3.1. Data primer

Sumber data primer diperoleh penelitian melalui pengamatan atau observasi secara langsung yang didukung oleh wawancara terhadap informan. Pencatatan sumber data utama melalui pengamatan atau observasi dan wawancara merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar dan bertanya yang dilakukan secara sadar, terarah dan senantiasa bertujuan memperoleh informasi yang diperlukan.

Wawancara dilakukan dalam penelitian ini dilakukan secara bebas terpimpin artinya bahwa wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada responden dengan memberikan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Penulis juga ada pada waktu penelitian berlangsung. Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh data atau informasi tentang masalah yang diteliti, sedangkan yang diwawancarai disebut responden dan informan yang bekerja di PO.Bejeu dan PO.Nusantara Cabang Semarang.

Dalam melakukan penelitian, seorang peneliti harus melakukan penentuan responden. Istilah responden disetarakan dengan pengertian sampling. Pada dasarnya terdapat dua cara atau teknik penentuan responden, yakni dengan *probability sampling* dan *non probability sampling*. *Probability sampling* disebut juga sebagai

random sampling atau sample acak di mana setiap manusia atau unit dalam populasi mendapat kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai unsur dalam sample (Burhan Ashshofa, 2010:80).

Jenis-jenis *probability sampling*, yaitu :

1. *Simple random sampling*, merupakan cara pengambilan dari semua anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada di dalam anggota populasi;
2. *Stratified random sampling*, di mana penentuan sample dilakukan secara bertingkat;
3. *Area* atau *cluster sampling*, penentuan sampel dengan cara meninjau populasi yang besar dalam suatu area.

Non probability sampling atau *non random sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel di mana peran peneliti sangat besar. Semua keputusan terletak di tangan peneliti, dengan demikian tidak ada dasar-dasar yang dapat digunakan untuk mengukur sampai berapa jauh sampel yang diambil dapat mewakili populasinya. Dalam teknik ini tidak semua elemen dalam populasi mendapat kesempatan yang sama untuk menjadi responden (Burhan Ashshofa, 2010:87). Jenis-jenis *non probability sampling* adalah:

1. *Systematic sampling*, penentuan sampel dengan melakukan penomoran atas populasi tertentu;

2. *Snowball sampling*, merupakan teknik penentuan sampel yang semula berjumlah kecil, kemudian responden ini memilih teman-temannya untuk dijadikan responden berikutnya;
3. *Quota sampling*, sampel yang diperoleh dengan menentukan dulu karakteristik atau kriteria yang dikehendaki oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian.
4. *Accidental sampling*, teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan terjadi, dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Bilamana dilihat dari bentuk metode penentuan responden tersebut, maka penentuan responden dalam rangka penyusunan skripsi ini menggunakan metode *quota sampling*, di mana penulis mengelompokkan sampel dalam dua kategori yaitu bus yang baru beroperasi dan yang sudah lama beroperasi.

3.3.2. Data sekunder

Data sekunder sebagai pelengkap untuk melengkapi dan menyelesaikan data primer. “Loftland (1987) menyebutkan bahwa selain kata-kata atau tindakan sebagai sumber dan utama, data tambahan seperti dokumen dan lain-lain juga merupakan data” (Moleong 2006:157).

Data sekunder atau data yang tertulis yang digunakan dalam penelitian dapat berupa:

- a. Peraturan Perundang-Undangan yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang,
- b. Buku dan literatur yang berkaitan Hukum Perlindungan Konsumen, Hukum Perjanjian, dan
- c. Dokumen dan arsip-arsip yang ada kaitannya dengan hukum perlindungan konsumen.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Penggunaan metode dan teknik yang tepat memberikan kemudahan bagi peneliti dalam mengolah dan menganalisis data-data yang masuk. Hasil dan pengolahan analisis tersebut diharapkan dapat memberi jawaban dan alternatif pemecahan atas segala permasalahan yang muncul.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

1) Metode Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. “Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang

mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu” (Moleong 2004:186). Metode wawancara ini berupa interview yang mendalam terhadap informan. Wawancara mendalam ini dilakukan untuk mencari data-data mengenai obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini, dilakukan wawancara dengan pihak PO.Bejeu dan PO.Nusantara Cabang Semarang. Teknik pelaksanaan wawancara adalah dengan wawancara tidak berencana (tidak berpatokan), yakni penulis dalam mengajukan pertanyaan tidak terikat pada aturan-aturan yang ketat. Alat yang digunakan adalah pedoman wawancara yang memuat pokok-pokok yang ditanyakan.

2) Metode Observasi

“Metode observasi adalah pengamatan langsung kepada suatu objek yang akan diteliti, observasi dapat dilakukan dalam suatu waktu yang singkat” (Gorys Keraf 1979:162). “Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan penelitian” (Soemitro 1985:62). Dalam penelitian ini menggunakan metode observasi langsung yaitu ke PO.Bejeu dan PO.Nusantara Cabang Semarang. Pengamatan dilakukan sendiri di tempat yang menjadi objek penelitian yang dimaksud di sini adalah pengamatan terbatas. Tujuan dari observasi ini adalah untuk mendiskripsikan kegiatan yang terjadi, orang yang terlibat di dalam kegiatan, waktu kegiatan dan

makna yang diberikan oleh para pelaku yang diamati tentang suatu peristiwa yang bersangkutan.

3) Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti barang-barang tertulis. “Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda” (Arikunto 1998: 231). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dokumentasi resmi buku, majalah, jurnal, Undang-Undang, yang terkait dengan Perlindungan Konsumen pada umumnya dan secara khusus yang terkait dengan implemementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada ketentuan yang tercantum dalam tiket bus. Dan dalam penelitian ini, peneliti mengabadikan gambar dengan alat pengumpulan data yang berupa foto. “Foto menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah segi-segi subyektif dan hasilnya sering dianalisis secara induktif” (Moleong 2006:160).

4) Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan meliputi pengkajian terhadap bahan-bahan pustaka atau materi yang berkaitan langsung dan tidak langsung dengan permasalahan yang sedang diteliti oleh penulis.

3.5. Keabsahan Data

“Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan tehnik triangulasi. Triangulasi teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain” (Moleong 2006:330). Triangulasi dengan sumber derajat dicapai dengan jalan:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara;
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi;
- c. Membandingkan apa yang orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu;
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, dan orang pemerintahan; dan
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan (Moleong 2006:331).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan Triangulasi dengan sumber derajat dicapai dengan jalan:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara;
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi; dan
- c. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

3.6. Analisis dan Pengolahan Data

“Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti disarankan data” (Moleong 2001:103). Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif, di mana pembahasan penelitian serta hasilnya diuraikan melalui kata-kata berdasarkan data empiris yang diperoleh.

Analisis data dalam penelitian kualitatif berlangsung secara interaktif, di mana pada setiap tahapan kegiatan tidak berjalan sendiri-sendiri. Tahap penelitian dilakukan sesuai dengan kegiatan yang direncanakan.

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, digunakan langkah langkah:

1) Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan yang dilakukan terhadap berbagai jenis dan bentuk data yang ada di lapangan kemudian data tersebut dicatat.

2) Reduksi Data

“Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan” (Miles and Huberman 1992:17). Dalam penelitian ini, proses reduksi data dilakukan dengan

mengumpulkan data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi kemudian dipilih dan dikelompokkan berdasarkan kemiripan data.

3) Penyajian Data

“Penyajian data adalah pengumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan” (Miles dan Huberman 1992:18). Dalam hal ini, data yang telah dikategorikan kemudian diorganisasikan sebagai bahan penyajian data. Data tersebut disajikan secara deskriptif yang didasarkan pada aspek yang teliti yaitu aspek implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada ketentuan yang tercantum dalam tiket bus.

4) Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

“Verifikasi data adalah sebagian dari suatu kegiatan utuh, artinya makna yang muncul dari data telah disajikan dan diuji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya” (Miles dan Huberman 1992:19).

Keempat komponen tersebut saling interaktif, yaitu saling mempengaruhi terkait. Pertama-tama peneliti melakukan penelitian di lapangan dengan mengadakan wawancara dan observasi yang disebut tahap pengumpulan data. Karena data-data yang dikumpulkan banyak, maka diadakan reduksi data. Setelah direduksi kemudian diadakan sajian data, selain itu pengumpulan data juga digunakan untuk menyajikan data. Apabila ketiga tahap tersebut selesai dilakukan, maka akan diambil suatu kesimpulan atau verifikasi.

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum PO. Bejeu Cabang Semarang

PO. Bejeu adalah sebuah perusahaan jasa transportasi bus yang didirikan oleh Bapak H. Rofi'udin yang pada awalnya hanya melayani *charter* armada saja, namun saat ini telah hadir juga untuk melayani trayek AKAP (Antar Kota Antar Provinsi) khusus melayani jalur Jepara – Jakarta sejak Juli tahun 2007. Itu pun masih terbatas hanya untuk jurusan Pulogadung, Jakarta.

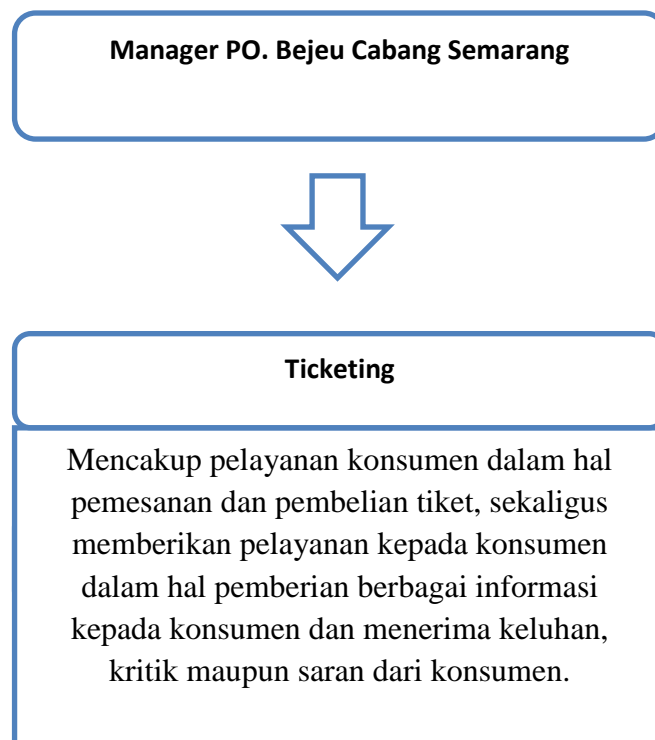
Tabel 4.1. Jenis Pelayanan PO. Bejeu:

NO.	Jenis Bus	Fasilitas	Tujuan
1.	Bus Malam (VIP, Eksekutif)	AC, Rec Seat, TV, VCD-DVD, Wifi, Toilet, Smoking Area, Snack, Coffe Maker	Jakarta – Semarang – Kudus – Jepara
2.	Travel	AC	Jepara – Semarang

PO. Bejeu Cabang Semarang berada di Jalan Siliwangi No.426A Semarang. Sebagai perusahaan jasa transportasi yang masih tergolong baru, PO. Bejeu Cabang Semarang dalam hal pemberian pelayanan kepada konsumen, hanya mempunyai satu

bagian pelayanan, yaitu bagian *ticketing*. Di mana tugas dari bagian *ticketing* mencakup pelayanan konsumen dalam hal pemesanan dan pembelian tiket, sekaligus memberikan pelayanan kepada konsumen dalam hal pemberian berbagai informasi kepada konsumen dan menerima kritik maupun saran dari konsumen. (Sumber: Wawancara dengan Ibu Nur Hayati di kantor PO. Bejeu Cabang Semarang, pada hari Selasa tanggal 23 Juli 2013, jam 11.00 WIB)

Struktur Pelayanan Di PO. Bejeu Cabang Semarang



4.1.2. Gambaran Umum PO. Nusantara Cabang Semarang

PO. Nusantara adalah sebuah perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang transportasi darat yang menyediakan berbagai macam bus dengan kualitas terbaik untuk memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat. Keamanan dan kenyamanan menjadi prioritas PO. Nusantara, untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen,

PO. Nusantara didirikan oleh Bapak Yonatan Budianto di Kudus pada tahun 1968, yang diawali dengan pengoperasian 2 bus merk GAZ buatan Uni Soviet tahun 1965, yang merupakan bus ex TNI-AL. Selama tahun 1977 hingga tahun 1984, PO. Nusantara berkonsentrasi untuk menangani jalur pendek di Jawa Tengah, Semarang – Kudus – Lasem, hingga pada era tahun 1990 – an, perusahaan mulai mengembangkan operasinya untuk memulai melayani konsumen pada jalur-jalur yang lebih jauh dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

Seiring perkembangan mobilitas penduduk dan juga perkembangan perusahaan, PO. Nusantara kini melayani kota – kota besar di Pulau Jawa, seperti Semarang, Yogyakarta, Purwokerto, Tegal, Cirebon, Bandung, Jakarta, Bogor, Surabaya, Malang dan kota-kota lainnya di Pulau Jawa.

Tabel 4.2. Jenis Pelayanan PO. Nusantara:

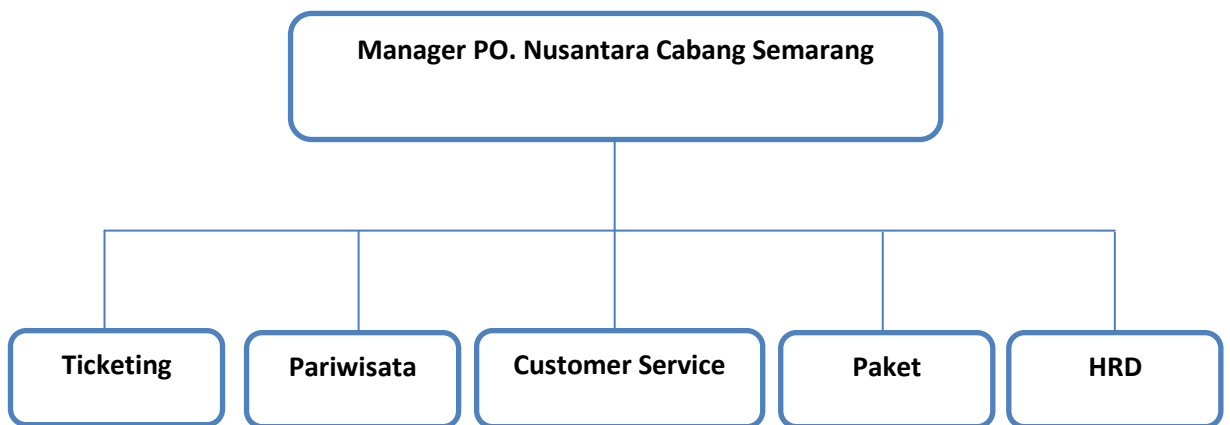
NO.	Jenis Bus	Fasilitas	Tujuan
1.	Bus Bomel (Ekonomi)	AC, Seat 2-3	Semarang – Kudus Semarang – Pati Semarang – Rembang Semarang – Lasem
2.	Bus Patas	AC, Rec Seat, TV, VCD-DVD, Seat 2-2	Semarang – Purwokerto Semarang – Cirebon Semarang – Tegal Kudus – Surabaya
3.	Bus Malam (VIP, Eksekutif, Super Eksekutif)	AC, Rec Seat, TV, VCD-DVD, GPS, Snack, Makan, Toilet	Bekasi – Kudus Bandung – Kudus Bandung – Jepara Bandung – Pati Bogor – Jepara Bogor – Kudus Bekasi - Rembang
4.	Shuttle	AC	Semarang - Pekalongan

Sebagai kepedulian PO. Nusantara untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan rasa aman bagi para pelanggan, PO. Nusantara juga mengasuransikan para pelanggan yang menggunakan jasanya dan juga armada-armadanya kepada perusahaan penyedia jasa layanan asuransi baik nasional maupun internasional.

PO. Nusantara tidak hanya terpercaya untuk pelayanan penumpang pada jalur reguler, tetapi juga dipercaya oleh masyarakat yang mengutamakan kenyamanan dan keamanan untuk mengadakan perjalanan wisata. (Sumber: <http://nu3tara.com/about>)

PO. Nusantara Cabang Semarang berada di Jalan Dr. Cipto No.106 Semarang. PO. Nusantara Cabang Semarang mempunyai 5 (lima) bagian, yaitu bagian *ticketing*, bagian pariwisata, bagian paket, bagian *customer service* dan *Human Resources Development (HRD)*.

Struktur Pelayanan Di PO. Nusantara Cabang Semarang



Tugas dari bagian *ticketing* adalah melayani konsumen dalam hal pemesanan dan pembelian tiket. Tugas dari bagian pariwisata adalah melayani konsumen dalam hal penyewaan bus pariwisata dan pelayanan pemesanan paket wisata untuk widyawisata maupun pariwisata. Tugas dari bagian paket adalah untuk melayani konsumen dalam pengiriman paket. Tugas dari bagian *customer service* adalah memberikan pelayanan kepada konsumen dalam hal pemberian berbagai informasi kepada konsumen dan menerima kritik maupun saran dari konsumen.

Tugas dari *human resources development* (HRD) adalah untuk mengurus mulai dari perekrutan karyawan, analisis jabatan hingga penilaian kinerja karyawan. (Sumber: Wawancara dengan Bapak Hendro Winarso di kantor PO. Nusantara Cabang Semarang, pada hari Selasa tanggal 23 Juli 2013, jam 11.00 WIB)

4.1.3. Implementasi Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pada Ketentuan Yang Tercantum Dalam Tiket Bus PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang

Hasil wawancara dilakukan dengan karyawan PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang dan beberapa konsumen yang pernah menggunakan jasa transportasi bus tersebut.

Wawancara pertama penulis lakukan kepada Ibu Nur Hayati selaku pegawai PO. Bejeu Cabang Semarang yang mempunyai jabatan sebagai Manager. Dalam wawancara tersebut beliau menjelaskan bahwa yang menulis ketentuan yang tercantum dalam pembuatan klausula baku pada tiket bus PO. Bejeu Cabang Semarang dibuat sendiri oleh pihak PO. Bejeu. PO. Bejeu tidak mengetahui adanya ketentuan dari Pemerintah tentang pengaturan klausula baku yang tertera pada tiket bus dan dalam pembuatan ketentuan klausula baku pada tiket bus tersebut tidak ada campur tangan dari Pemerintah dan dinas terkait. Pada saat penjualan tiket kepada konsumen pelaku usaha dalam hal ini PO. Bejeu tidak

menjelaskan mengenai klausula baku yang terdapat pada tiket bus karena pelaku usaha menganggap konsumen sudah mengetahui akan isi dari klausula baku tersebut, namun pihak PO. Bejeu juga tetap akan melayani jika ada konsumen yang ingin menanyakan terkait isi dari klausula baku tersebut. (Sumber: Wawancara di Kantor PO. Bejeu Cabang Semarang, pada hari Selasa tanggal 23 Juli 2013, jam 14.00 WIB)

Wawancara kedua penulis lakukan kepada Bapak Hendro Winarso selaku pegawai PO. Nusantara Cabang Semarang yang mempunyai jabatan sebagai Manager. Dalam wawancara tersebut beliau menjelaskan bahwa yang menyusun ketentuan yang tercantum dalam pembuatan klausula baku pada tiket bus PO. Nusantara Cabang Semarang dibuat oleh pihak PO. Nusantara sendiri. PO. Nusantara tidak mengetahui adanya ketentuan yang mengatur penerapan klausula baku pada tiket bus. Pada saat penjualan tiket kepada konsumen pelaku usaha dalam hal ini PO. Nusantara tidak menjelaskan mengenai klausula baku yang terdapat pada tiket bus karena pelaku usaha menganggap konsumen sudah mengetahui akan isi dari klausula baku tersebut, namun pihak PO. Nusantara juga tetap akan melayani jika ada konsumen yang ingin menanyakan terkait isi dari klausula baku tersebut. (Sumber: Wawancara di Kantor PO. Nusantara Cabang Semarang, pada hari Selasa tanggal 23 Juli 2013, jam 11.00 WIB)

Wawancara selanjutnya ditujukan kepada konsumen-konsumen yang menggunakan jasa transportasi bus di PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang.

Wawancara konsumen pertama penulis lakukan kepada saudara Addo Savansyah (Umur 20 tahun, pekerjaan Mahasiswa). Beliau menerangkan kalau ia baru pertama kali menggunakan jasa transportasi PO. Bejeu dengan tujuan Semarang - Jakarta. Ia juga menerangkan bahwa ia mengetahui adanya klausula baku pada tiket bus PO. Bejeu namun ia tidak memahami akan isi dari klausula baku tersebut. (Sumber: Wawancara di Kantor PO. Bejeu Cabang Semarang pada hari Selasa tanggal 23 Juli 2013, jam 18.30 WIB)

Wawancara konsumen kedua penulis lakukan kepada saudara Ronal Revindo (Umur 31 tahun, pekerjaan Wiraswasta). Beliau menerangkan kalau ia sering menggunakan jasa transportasi PO. Bejeu dengan tujuan Semarang – Bogor untuk urusan pekerjaan. Ia juga menerangkan bahwa ia tidak mengetahui adanya klausula baku pada tiket bus PO. Bejeu dan ia juga tidak memahami akan isi dari klausula baku tersebut. (Sumber: Wawancara di Kantor PO. Bejeu Cabang Semarang pada hari Selasa tanggal 23 Juli 2013, jam 18.30 WIB)

Wawancara konsumen ketiga penulis lakukan kepada saudara Lundu (Umur 22 tahun, pekerjaan Mahasiswa). Beliau

menerangkan kalau ia beberapa kali menggunakan jasa transportasi PO. Bejeu dengan tujuan Semarang – Jakarta dan Jakarta - Semarang. Ia juga menerangkan bahwa ia mengetahui adanya klausula baku pada tiket bus PO. Bejeu namun ada beberapa poin dari klausula baku tersebut yang kurang dipahami, dan beliau menjelaskan bahwa ia tidak pernah menanyakan terkait dengan klausula baku yang ada pada tiket bus PO. Bejeu. (Sumber: Wawancara di Kampus UNNES pada hari Selasa tanggal 23 Juli 2013, jam 10.00 WIB)

Wawancara konsumen keempat penulis lakukan kepada saudara Aris (Umur 29 tahun, pekerjaan Wiraswasta). Beliau menerangkan kalau ia sering menggunakan jasa transportasi PO. Nusantara dengan tujuan Semarang – Depok. Ia juga menerangkan bahwa ia mengetahui adanya klausula baku pada tiket bus PO. Nusantara namun tidak memahami isi dari klausula baku tersebut. (Sumber: Wawancara di Loret Pemberangkatan PO. Nusantara pada hari Selasa tanggal 23 Juli 2013, jam 19.00 WIB)

Wawancara konsumen kelima penulis lakukan kepada saudara Suwondo (Umur 40 tahun, pekerjaan Konsultan Teknik). Beliau menerangkan kalau ia sering menggunakan jasa transportasi PO. Nusantara dengan tujuan Semarang – Bandung. Ia juga menerangkan bahwa ia mengetahui adanya klausula baku pada tiket bus PO. Nusantara namun tidak memahami isi dari klausula

baku tersebut. (Sumber: Wawancara di Loket Pemberangkatan PO. Nusantara pada hari Selasa tanggal 23 Juli 2013, jam 19.00 WIB)

Wawancara konsumen keenam penulis lakukan kepada saudara Soegyarto (Umur 65 tahun). Beliau menerangkan kalau ia sering menggunakan jasa transportasi PO. Nusantara dengan tujuan Semarang – Jakarta. Ia juga menerangkan bahwa ia tidak mengetahui adanya klausula baku pada tiket bus PO. Nusantara dan juga tidak memahami isi dari klausula baku tersebut. (Sumber: Wawancara di Loket Pemberangkatan PO. Nusantara pada hari Selasa tanggal 23 Juli 2013, jam 19.00 WIB)

Penulis juga melakukan wawancara kepada Organisasi Angkutan Darat (ORGANDA) Provinsi Jawa Tengah yang menjadi organisasi tunggal dalam bidang angkutan bermotor di jalan raya.

Wawancara dilakukan kepada Bapak Edhi Sugiri selaku sekretaris DPP Organisasi Angkutan Darat (ORGANDA) Jateng. Bapak Edhi menjelaskan bahwa dalam pencantuman klausula baku pada tiket bus, tidak ada ketentuan dari Organda selaku satu-satunya organisasi yang bergerak dalam bidang angkutan bermotor di jalan raya.

Setiap pembelian tiket bus yang dibeli oleh konsumen, terdapat klausula baku yang tertera di belakang tiket. Di mana isi

dari klausula baku tersebut harus dipatuhi oleh konsumen. Adapun isi dari klausula baku tersebut adalah sebagai berikut:

1. Klausula Baku PO. Bejeu :

- a. Tiket yang dicorat-coret tidak berlaku.
- b. Tiket hanya berlaku pada hari, tanggal dan jam yang tertulis pada tiket ini.
- c. Para penumpang diminta siap di tempat setengah jam sebelum berangkat. Bilamana datang terlambat terpaksa ditinggal dan uang tiket hilang.
- d. Bilamana pada jam berangkat bus rusak dan tidak ada gantinya, maka pemberangkatan bisa dibatalkan dan uang tiket dikembalikan penuh.
- e.
 - a) Barang penumpang yang dibawa maksimum 10kg tidak dipungut biaya selebihnya dipungut biaya bagasi.
 - b) Barang-barang yang makan tempat satu orang akan dikenakan biaya satu orang.
 - c) Barang-barang yang hilang, rusak atau tertukar adalah resiko penumpang sendiri.
- f. Tidak dibenarkan membawa :
 - a. Barang-barang yang dapat/mudah meledak, menyala atau terbakar sendiri.
 - b. Narkotika dan bahan yang sejenis serta obat terlarang lainnya.

- c. Hewan apapun.
- g. Dimohon ikut menjaga kebersihan serta kerapian bagian dalam bus.
- h. Dianjurkan tidak merokok di dalam ruangan bus.
- i. Klaim apapun tidak boleh melebihi harga tiket.
- j. Bila perlu kami berhak untuk mengganti nomor tempat duduk yang sudah di pesan.

Dari poin-poin klausula baku pada tiket bus PO. Bejeu tersebut, terdapat beberapa poin yang masih menyimpang dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Klausula baku PO. Nusantara :
 - a. Tiket yang dicoret-coret tidak berlaku.
 - b. Tiket yang sudah dibeli tidak dapat dibatalkan. Pembatalan tiket berarti uang tiket hilang/hangus.
 - c. Tiket hanya berlaku pada hari, tanggal dan jam keberangkatan yang tertulis pada tiket ini.
 - d. Penumpang diminta siap di tempat pemberangkatan setengah jam sebelum berangkat. Bilamana datang terlambat terpaksa ditinggal dan uang tiket hilang/hangus.
 - e. Apabila pada saat pemberangkatan bus rusak dan tidak ada penggantinya, maka pemberangkatan dapat dapat dibatalkan dan uang tiket dikembalikan penuh.

- f. Barang yang hilang, rusak atau tertukar, merupakan tanggung jawab penumpang sendiri.
 - g. Barang bawaan di atas 10kg akan dikenakan biaya dengan ketentuan biaya paket PO. Nusantara.
 - h. Barang yang memakan tempat satu orang akan dikenakan biaya sama dengan satu orang.
 - i. Tidak dibenarkan untuk :
 - a) Membawa barang-barang yang berbau menyengat, dapat atau mudah meledak, menyala atau terbakar sendiri.
 - b) Membawa barang-barang yang dilarang secara hukum oleh negara, narkotika/obat terlarang serta hewan apapun.
- Demi kenyamanan bersama, pihak PO. Nusantara berhak menyita/menolak angkutan barang tersebut di atas.
- j. Dimohon tidak merokok di dalam bus.
 - k. Klaim apapun tidak boleh melebihi harga tiket.
 - l. Bila perlu kami berhak mengganti nomor tempat duduk.

Peraturan berkenaan barang bawaan:

- a. Bus malam PO. Nusantara adalah angkutan umum untuk penumpang.
- b. Ruang bagasi bus yang tersedia dapat dimanfaatkan untuk menempatkan barang bila dibutuhkan, namun PO.

Nusantara tidak bertanggung jawab atas barang bawaan penumpang.

- c. Barang bawaan yang hilang, rusak atau tertukar ditanggung sendiri oleh penumpang.
- d. Untuk keselamatan dan kenyamanan mohon untuk tidak membawa barang berharga dalam perjalanan.

Dalam penerapan klausula baku pada tiket bus PO. Nusantara tersebut, ada beberapa poin yang bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

4.1.4. Tanggung Jawab PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Terkait Dengan Penerapan Klausula Baku Pada Tiket Bus

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis kepada pegawai PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang dan beberapa konsumen yang pernah memakai jasa transportasi tersebut.

Wawancara pertama penulis lakukan kepada Ibu Nur Hayati selaku pegawai PO. Bejeu Cabang Semarang yang mempunyai jabatan sebagai Manager. Dalam wawancara tersebut beliau menjelaskan bahwa bentuk pertanggungjawaban PO. Bejeu Cabang Semarang selaku pelaku usaha terhadap keluhan dari konsumen seperti, barang yang hilang, barang yang rusak, barang

yang tertukar, dll yaitu dengan memberikan ganti rugi sesuai dengan yang dirundingkan dan disepakati oleh kedua belah pihak yaitu konsumen maupun pelaku usaha dalam hal ini PO. Bejeu. Adapun Prosedur penanganan keluhan konsumen yaitu, jika barangnya hilang atau tertukar, konsumen melapor ke kantor cabang tempat keberangkatan konsumen, lalu kemudian kantor cabang melaporkan ke kantor pusat. Selanjutnya keluhan tersebut ditangani oleh kantor pusat hingga keluhan itu terselesaikan. (Sumber: Wawancara di Kantor PO. Bejeu Cabang Semarang, pada hari Selasa tanggal 23 Juli 2013, jam 14.00 WIB)

Wawancara kedua penulis lakukan kepada Bapak Hendro Winarso selaku pegawai PO. Nusantara Cabang Semarang yang mempunyai jabatan sebagai Manager. Dalam wawancara tersebut beliau menjelaskan bahwa bentuk pertanggungjawaban PO. Nusantara Cabang Semarang selaku pelaku usaha terhadap keluhan dari konsumen seperti, barang yang hilang, barang yang rusak, barang yang tertukar, dll yaitu dengan memberikan ganti rugi 90% dari nilai barang yang hilang. Hal itu bisa diberikan oleh PO. Nusantara dikarenakan PO. Nusantara menggunakan asuransi untuk menjamin segala operasional dalam penyelenggaraan jasa transportasi bus. Asuransi yang digunakan oleh PO. Nusantara adalah asuransi Allianz. Adapun Prosedur penanganan keluhan konsumen yaitu, jika barangnya hilang atau tertukar, konsumen

melapor ke kantor cabang tempat keberangkatan konsumen, lalu kemudian kantor cabang melaporkan ke kantor pusat. Selanjutnya keluhan tersebut ditangani oleh kantor pusat hingga keluhan itu terselesaikan. (Sumber: Wawancara di Kantor PO. Nusantara Cabang Semarang, pada hari Selasa tanggal 23 Juli 2013, jam 11.00 WIB)

Wawancara selanjutnya ditujukan kepada konsumen-konsumen yang menggunakan jasa transportasi bus di PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang.

Wawancara konsumen pertama penulis lakukan kepada saudara Ronal Revindo (Umur 31 tahun, pekerjaan Wiraswasta). Beliau menerangkan bahwa ia pernah mengalami keluhan terhadap pelayanan PO. Bejeu. Keluhan yang dialami adalah barang yang tertukar pada saat melakukan perjalanan menggunakan PO. Bejeu. Pada saat ia tiba di tempat tujuan dia tidak sadar bahwa barang yang ia bawa pada saat itu tertukar dengan milik orang lain. Sesaat sesampainya di rumah ia baru tersadar bahwa barang yang ia bawa tertukar dengan milik penumpang lain. Kemudian ia langsung melaporkan hal tersebut kepada pihak PO. Bejeu. PO. Bejeu pun menanggapi keluhannya tersebut dan mencari barangnya tersebut dan akhirnya ditemukan. (Sumber: Wawancara di Kantor PO. Bejeu Cabang Semarang pada hari Selasa tanggal 23 Juli 2013, jam 18.30 WIB)

Wawancara konsumen kedua penulis lakukan kepada saudara Suwondo (Umur 40 tahun, pekerjaan Konsultan Teknik). Beliau menerangkan bahwa ia pernah mengalami keluhan terhadap pelayanan PO. Nusantara. Keluhan yang dialami adalah kehilangan barang berupa laptop yang disimpan di dalam kabin bus PO. Nusantara. Sesaat setelah tiba di tempat tujuan, ia segera melaporkan keluhan tersebut kepada pihak PO. Nusantara. PO. Nusantara pun menanggapi keluhannya tersebut dan melakukan investigasi untuk mencari tahu kebenaran akan laporan dari konsumen. Setelah melakukan investigasi, ternyata memang benar barang milik beliau hilang. Kemudian pihak PO. Nusantara berupaya untuk mencari barang yang hilang tersebut. Setelah dicari, ternyata barang tersebut tidak ditemukan. Maka pihak PO. Nusantara bertanggung jawab atas kehilangan itu dengan memberikan ganti rugi 90% dari barang yang hilang. (Sumber: Wawancara di Locket Pemberangkatan PO. Nusantara pada hari Selasa tanggal 23 Juli 2013, jam 19.00 WIB)

Tabel 4.3. Perbandingan PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang.

Hasil Penelitian	PO. Bejeu	PO. Nusantara
Tahun Berdiri	2007	1968
Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Bus Malam (VIP dan Eksekutif) • Travel 	<ul style="list-style-type: none"> • Bus Bomel (Ekonomi) • Bus Patas • Bus Malam (VIP,

		Eksekutif dan Super Eksekutif) <ul style="list-style-type: none"> • Shuttle
Struktur Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> • Ticketing 	<ul style="list-style-type: none"> • Ticketing • Pariwisata • Customer Service • Paket • HRD
Penyusunan Klausula Baku Pada Tiket Bus	<ul style="list-style-type: none"> • Disusun oleh PO. Bejeu 	<ul style="list-style-type: none"> • Disusun oleh PO. Nusantara
Pembinaan dari dinas terkait mengenai penerapan klausula baku pada tiket bus	Tidak ada	Tidak ada
Memberi penjelasan kepada konsumen terkait pencantuman klausula baku pada tiket bus	Tidak, konsumen dianggap sudah memahami	Tidak, konsumen dianggap sudah memahami
Tanda Pengenal bagasi	Tidak ada	Tidak ada
Penyampaian keluhan konsumen	Penyampaian keluhan ke kantor cabang, kemudian dari cabang keluhan disampaikan ke pusat	Penyampaian keluhan ke kantor cabang, kemudian dari cabang keluhan disampaikan ke pusat
Bentuk Pertanggungjawaban	Mengganti kerugian apabila memang terbukti ada kelalaian dari pelaku usaha	Mengganti kerugian apabila memang terbukti ada kelalaian dari pelaku usaha
Besaran ganti rugi	Berdasarkan hasil negosiasi antara konsumen dan pelaku usaha	90% dari harga barang yang hilang

Sumber: Hasil Wawancara dengan Manager PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang

4.2. Pembahasan

4.2.1. Implementasi Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pada Ketentuan Yang Tercantum Dalam Tiket Bus PO. Beju dan PO. Nusantara Cabang Semarang

Penelitian yang dilakukan oleh penulis mendapatkan hasil bahwa dalam pencantuman klausula baku pada ketentuan yang tercantum dalam tiket bus PO. Beju dan PO. Nusantara dilakukan oleh pihak PO. Beju dan PO. Nusantara sendiri. Ketentuan yang tercantum dalam tiket bus tersebut umumnya mempunyai kemiripan isi. Namun dalam pembuatannya, tidak ada peran dari organisasi angkutan darat (ORGANDA) dalam memberikan ketentuan yang tercantum dalam tiket bus tersebut. Kemiripan klausula baku yang tercantum dalam tiket bus tersebut dikarenakan klausula baku tersebut merupakan klausula yang sudah lazim digunakan pada tiket-tiket bus. Dalam pencantuman klausula baku pada tiket bus tersebut, pihak PO. Beju dan PO. Nusantara tidak mengetahui adanya ketentuan yang mengatur secara khusus mengenai pencantuman klausula baku di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam pembuatannya, juga tidak ada campur tangan Pemerintah ataupun dinas terkait, sehingga substansi klausula baku pada tiket bus PO. Beju dan PO. Nusantara masih belum sepenuhnya sesuai dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena pencantuman

klausula baku ini dianggap sebagai formalitas di dalam sebuah tiket bus. Formalitas di sini berarti bahwa klausula baku dalam tiket bus adalah hal yang biasa diterapkan atau dicantumkan dalam tiket bus dan dianggap tidak terlalu memiliki dampak yang besar dalam operasional perusahaan.

Saat penjualan tiket, pihak pelaku usaha dalam hal ini PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang tidak menjelaskan mengenai klausula baku yang terdapat pada tiket bus karena pelaku usaha menganggap konsumen sudah mengetahui akan isi dari klausula baku tersebut, namun pihak PO. Bejeu dan PO. Nusantara juga tetap akan melayani jika ada konsumen yang ingin menanyakan terkait isi dari klausula baku tersebut.

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah:

- 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 kerugian 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.

Pelaku usaha dalam hal ini PO. Beju dan PO. Nusantara Cabang Semarang, dalam menjalankan usahanya berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Namun dalam penggunaan barang dan/atau jasa, konsumen juga mempunyai kewajiban yang tertuang dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa kewajiban konsumen adalah:

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

Kewajiban konsumen untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan jasa transportasi demi keamanan dan keselamatan merupakan hal penting untuk mendapat pengaturan. Konsumen sering kali mengabaikan klausula baku yang tertera pada tiket bus, sehingga konsumen tidak memahami apa isi dari klausula baku tersebut.

Konsumen mengabaikan klausula baku pada tiket bus karena mereka sudah mempercayakan semua kepada pihak pengangkut untuk mengantarkan ke tempat tujuan masing-masing dengan selamat.

Setiap pembelian tiket bus yang dibeli oleh konsumen, terdapat klausula baku yang tertera di belakang tiket. Di mana isi dari klausula baku tersebut harus dipatuhi oleh konsumen.

Penulis menganalisa beberapa poin dalam klausula baku tiket bus PO. Bejeu dan PO. Nusantara yang dirasa melemahkan posisi konsumen dan menyimpang dari apa yang sudah diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 18 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Tabel 4.4. Poin-poin klausula baku dalam tiket bus yang bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen :

No	Klausula Baku	Melanggar Pasal
1.	Tiket yang sudah dibeli tidak dapat dibatalkan. Pembatalan tiket berarti uang tiket hilang/hangus	Pasal 18 ayat (1) huruf c yang menyatakan bahwa “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak

		penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen”
2.	Barang-barang yang hilang, rusak, atau tertukar adalah resiko penumpang sendiri	Pasal 18 ayat (1) huruf a yang menyatakan bahwa “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”.
3.	Klaim apapun tidak boleh melebihi harga tiket	Pasal 18 ayat (1) huruf a yang menyatakan bahwa “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”.

1. Tiket yang sudah dibeli tidak dapat dibatalkan. Pembatalan tiket berarti uang tiket hilang/hangus

Pada poin ini sebenarnya tidak terlalu krusial, tetapi seringkali juga menimbulkan masalah, karena apabila seorang konsumen yang telah membeli tiket namun karena suatu hal tertentu tidak jadi berangkat dan membatalkan keberangkatan, pelaku usaha dengan dalih “Tiket yang sudah dibeli tidak dapat dibatalkan. Pembatalan tiket berarti uang tiket hilang/hangus” maka pelaku usaha tidak mengembalikan uang tiket. Hal ini tentunya akan merugikan konsumen. Dipandang dari aspek yuridis, hal ini juga bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf c yang menyatakan bahwa “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen”. Poin klausula baku ini juga bertentangan dengan Pasal 187 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan yang menyatakan bahwa “Perusahaan Angkutan Umum wajib mengembalikan biaya angkutan yang telah dibayar oleh penumpang dan/atau pengirim barang jika terjadi pembatalan pemberangkatan”.

2. Barang-barang yang hilang, rusak, atau tertukar adalah resiko penumpang sendiri

Pada dasarnya poin klausula baku seperti ini tidak diperbolehkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”. Jadi dalam poin ini pelaku usaha tidak mau bertanggung jawab dengan adanya barang yang hilang, rusak maupun tertukar, dengan mengalihkan pertanggung jawaban tersebut dengan menyatakan bahwa hal tersebut adalah resiko dari penumpang. Poin inilah yang seringkali menjadi masalah bagi para konsumen karena banyak pengaduan konsumen yang berawal dari masalah kehilangan barang.

Poin di atas juga termasuk dalam klausula eksonerasi. klausula eksonerasi yang oleh Sutan Remy Sjahdeini disebutnya dengan istilah klausul eksemsi, adalah “klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan

tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan dalam kontrak tersebut” (Muhammad Syaifuddin, 2012:228). Klausula tersebut merupakan klausula yang sangat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi lemah jika dibandingkan dengan produsen.

Seharusnya ketika konsumen menggunakan jasa transportasi bus, maka dalam hal ini pelaku usaha bertanggung jawab secara utuh terhadap konsumen hingga barang bawaan konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 188 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan yang menyatakan bahwa “Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh Penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.” Tetapi dengan adanya pengalihan resiko kehilangan ini kepada konsumen, seringkali ketika konsumen mengalami kehilangan barang justru melemahkan posisi konsumen karena terdapat kemungkinan bahwa konsumen tidak mendapatkan ganti rugi.

3. Klaim apapun tidak boleh melebihi harga tiket

Poin ini bermaksud untuk mengurangi hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi yang layak atas penggunaan klausula baku yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha. Dengan adanya klausula baku ini sebenarnya posisi konsumen semakin

melemah. Ketika konsumen kehilangan barang yang nominalnya lebih dari harga karcis, di sini terdapat kemungkinan yang sangat kecil untuk pelaku usaha memberikan ganti rugi yang sepadan dengan nilai nominal tersebut. Hal ini bisa dikategorikan pula sebagai suatu klausula eksonerasi, karena secara tidak langsung pelaku usaha membebaskan nilai klaim hanya sebesar harga karcis dan selebihnya menjadi tanggung jawab konsumen. Poin ini juga dilarang dalam Undang-Undang, sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”.

Isi klausula baku yang sudah dianalisa oleh penulis di atas adalah beberapa poin klausula baku tiket bus PO. Bejeu dan PO. Nusantara yang dirasa melemahkan posisi konsumen dan menyimpang dari apa yang sudah diamanatkan oleh pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Melihat kenyataan bahwa *bergaining position* konsumen pada prakteknya jauh di bawah pelaku usaha maka Undang-

Undang tentang Perlindungan Konsumen merasakan perlunya pengaturan mengenai ketentuan perjanjian baku dan/atau pencantuman klausula baku dalam setiap dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha.

Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen ketentuan mengatur mengenai klausula baku dalam BAB V tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku yang hanya terdiri dari satu pasal, yaitu Pasal 18. Pasal 18 tersebut secara prinsip mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang membuat perjanjian baku dan/atau mencantumkan klausula baku dalam perjanjian yang dibuat olehnya. Pasal 18 ayat (1) mengatur larangan pencantuman klausula baku, dan pasal 18 ayat (2) mengatur “bentuk” atau format, serta penulisan perjanjian baku yang dilarang.

Ketentuan Pasal 18 ayat (1) dikatakan bahwa para pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian di mana klausula baku tersebut akan mengakibatkan:

- a. Pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha, baik secara langsung maupun tidak

- langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. 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 perubahan 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 konsumen secara angsuran.

Selanjutnya, dalam Pasal 18 ayat (2) dijelaskan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Berkenaan dengan hal tersebut, kita juga perlu mengetahui alasan mengapa pelaku usaha menerapkan klausula baku tersebut. Menurut hasil penelitian yang dilakukan penulis, pihak PO sendiri menerapkan klausula baku tersebut bukan untuk kepentingan pelaku usaha semata, namun untuk menghindari konsumen yang beritikad tidak baik sehingga merugikan pihak PO itu sendiri. Tidak dipungkiri juga, dalam prakteknya kehilangan barang juga terjadi bukan hanya semata-mata karena kelalaian pelaku usaha, tetapi juga karena kelalaian dari konsumen sendiri. Seperti kasus yang terjadi di PO. Nusantara misalnya, bapak Hendro Winarso

menerangkan bahwa pernah terjadi kehilangan barang yang dialami penumpang di mana posisi penumpang tertidur di dalam bus, sementara barang bawaan penumpang tersebut diletakkan di dalam cabin bus, setibanya di tempat tujuan penumpang tersebut melaporkan bahwa barang yang di bawanya pada saat keberangkatan hilang. Dari kasus ini dapat dilihat bahwa konsumen sendiri tidak melakukan itikad baik untuk menjaga barang bawaannya, sehingga pelaku usaha dalam hal ini tidak memberikan ganti rugi.

Penerapan klausula baku pada tiket bus yang dilakukan oleh PO. Bejeu dan PO. Nusantara, masih ditemukan penyimpangan terhadap substansi pada klausula baku tersebut, sehingga berdampak pada konsumen. Penerapan klausula baku yang melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) tersebut, pasal 18 ayat (3) Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen menyatakan batal demi hukum setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memuat ketentuan yang dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) maupun perjanjian baku atau klausula baku yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2). Hal ini merupakan penegasan kembali akan sifat kebebasan berkontrak yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdota. Ini berarti perjanjian yang memuat ketentuan mengenai klausula baku yang dilarang dalam Pasal 18

ayat (1) atau yang memiliki format sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 ayat (2) dianggap tidak pernah ada dan mengikat para pihak, pelaku usaha, dan konsumen yang melaksanakan transaksi perdagangan barang dan/atau jasa tersebut.

Atas kebatalan demi hukum dari klausula sebagaimana disebutkan dalam Pasal 18 ayat (3), Pasal 18 ayat (4) Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya mewajibkan para pelaku usaha untuk menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini.

Bagi para pelaku usaha yang menentukan klausula baku yang bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen maka dapat dijerat dengan ancaman pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000,- (dua miliar rupiah). Hal ini sesuai dengan Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

4.2.2. Tanggung Jawab PO. Beju dan PO. Nusantara Cabang Semarang Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Terkait Dengan Penerapan Klausula Baku Pada Tiket Bus

Tanggung jawab pelaku usaha sangat penting dalam pelaksanaan hukum perlindungan konsumen. Hal ini disebabkan adanya konsumen yang dirugikan sebagai akibat dari penggunaan

klausula baku tiket bus maka pelaku usaha wajib untuk bertanggung jawab.

Para pihak dalam perjanjian bersepakat untuk mengikatkan diri melaksanakan kewajiban masing-masing dan untuk itu masing-masing memperoleh haknya. Kewajiban para pihak tersebut dinamakan prestasi. Dengan demikian perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen terjadi ketika konsumen membeli tiket bus dan pelaku usaha menerima pembayaran dari konsumen. Agar perjanjian tersebut memenuhi harapan kedua belah pihak, masing-masing perlu memiliki itikad baik untuk memenuhi prestasinya secara bertanggung jawab.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah menyebutkan hak-hak dan kewajiban dari seorang pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Hak-hak pelaku usaha tersebut, yakni:

- 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;
- 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 peraturan perundang-undangan lainnya.

Pelaku usaha selain mendapatkan hak-hak yang dimilikinya, sebagai pelaku usaha juga berkewajiban untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kewajiban pelaku usaha tersebut, yakni:

- 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 kerugian 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.

Pelaku usaha apabila dalam menjalankan usahanya tidak memenuhi salah satu kewajiban dan melakukan perbuatan melawan hukum sehingga membuat konsumen menderita kerugian diwajibkan memberikan suatu ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha tersebut.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang
Perlindungan Konsumen dalam Pasal 19 mengatur tentang
tanggung jawab pelaku usaha, dijelaskan sebagai berikut:

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

Mengenai tanggung jawab perusahaan angkutan umum juga diatur dalam Pasal 188 dan Pasal 191 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan yaitu:

Pasal 188

Perusahaan angkutan umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.

Pasal 191

Perusahaan angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan.

Dalam praktek pengangkutan, tidak sedikit penumpang yang memanfaatkan ruang bagasi bus untuk menempatkan barang. Sama seperti kewajibannya terhadap penumpang, pengangkut juga berkewajiban untuk menjamin barang bagasi milik penumpang dan/atau pengirim untuk sampai ke tempat tujuan dengan aman. Jika terjadi sesuatu kerusakan, kehilangan dan lain-lain yang merugikan penumpang/pengirim yang diakibatkan kelalaian pengangkut, maka pengangkut dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian.

Menurut Pasal 234 UU No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, terdapat beberapa kewajiban yang harus dipenuhi pengemudi kendaraan bermotor umum, yaitu:

1. Pengemudi, pemilik Kendaraan Bermotor, dan Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh Penumpang dan/atau pemilik barang dan/atau pihak ketiga karena kelalaian Pengemudi.
2. Setiap Pengemudi, pemilik Kendaraan Bermotor dan/atau Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerusakan jalan dan/atau perlengkapan jalan karena kelalaian atau kesalahan Pengemudi.
3. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku jika:
 - a. Adanya keadaan memaksa yang tidak dapat dielakkan atau di luar kemampuan Pengemudi;
 - b. Disebabkan oleh prilaku korban sendiri atau pihak ketiga; dan/atau
 - c. Disebabkan gerakan orang dan/atau hewan walaupun telah diambil tindakan pencegahan.

1. Analisis tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan prinsip tanggung jawab

Abdulkadir Muhammad mengemukakan setidaknya ada tiga prinsip tanggung jawab pengangkut dalam hukum pengangkutan, yaitu pertama, prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*Fault Liability*), kedua, prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (*Presumption of Liability*), ketiga, prinsip tanggung jawab mutlak (*Absolute Liability*). (Abdulkadir Muhammad, 2008:20)

Ketiga prinsip tanggung jawab tersebut, PO. Bejeu dan PO. Nusantara menggunakan prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dalam penyelenggaraan kegiatan pengangkutan mewajibkan pengangkut membayar segala ganti rugi atas kerugian yang timbul atas kesalahannya itu. Untuk itu, pihak yang menderita kerugian dalam hal ini konsumen harus membuktikan kesalahan pengangkut itu. Dalam hal ini, beban pembuktian ada pada pihak yang dirugikan, dan bukan pada pihak yang dianggap merugikan yaitu pengangkut.

2. Analisis tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan perjanjian pengangkutan

Perjanjian pengangkutan pada dasarnya tidak tertulis, tetapi harus dibuktikan dengan adanya dokumen pengangkutan.

Yang dimaksud dengan dokumen pengangkutan ialah setiap tulisan yang dipakai sebagai bukti dalam pengangkutan, berupa naskah, tanda terima, tanda penyerahan, tanda milik atau hak. Pengaturan mengenai dokumen pengangkutan terdapat dalam Pasal 166 Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan, yang menyatakan bahwa:

- (1) Angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum yang melayani trayek tetap lintas batas negara, antarkota, antarprovinsi, dan antarkota dalam provinsi harus dilengkapi dengan dokumen.
- (2) Dokumen angkutan orang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Tiket penumpang umum untuk angkutan dalam trayek;
 - b. Tanda pengenalan bagasi; dan
 - c. Manifes.
- (3) Angkutan barang dengan Kendaraan Bermotor Umum wajib dilengkapi dengan dokumen yang meliputi:
 - a. Surat perjanjian pengangkutan; dan
 - b. Surat muatan barang.

Dalam Pasal 167 Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan, terdapat beberapa kewajiban perusahaan angkutan umum orang, yaitu:

- (1) Perusahaan angkutan umum orang wajib:
 - a. Menyerahkan tiket penumpang;
 - b. Menyerahkan tanda bukti pembayaran pengangkutan untuk angkutan tidak dalam trayek;
 - c. Menyerahkan tanda pengenalan bagasi kepada penumpang; dan
 - d. Menyerahkan manifes kepada pengemudi
- (2) Tiket penumpang harus digunakan oleh orang yang namanya tercantum dalam tiket sesuai dengan dokumen identitas diri yang sah.

Salah satu kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Undang-Undang Lalu Lintas Angkutan jalan Pasal 167 ayat (1) huruf c yaitu menyerahkan tanda pengenal bagasi kepada penumpang. Dalam hal ini tidak satu pun dari PO. Bejeu dan PO. Nusantara yang menjalankan kewajibannya seperti yang tercantum dalam Pasal 167 ayat (1) huruf c tersebut. Hal ini dikarenakan pihak PO. Bejeu dan PO. Nusantara beranggapan bahwa penyerahan tanda pengenal bagasi tidak memiliki dampak terhadap barang bawaan penumpang yang diletakkan di bagasi. Sehingga apabila penumpang mengajukan pengaduan maka penumpang sendiri tidak memiliki bukti yang kuat.

Pada dasarnya pencarian bukti yang mendukung dilakukan oleh pelaku usaha dalam hal ini PO. Bejeu dan PO. Nusantara di mana bukti tersebut didasarkan pada pengakuan konsumen dan pengakuan dari saksi yang bersangkutan, misalnya saja sopir atau kernet bus. Ketika konsumen ingin mengajukan pengaduan, konsumen harus menceritakan kronologis yang ada secara lengkap, dari hal itu pelaku usaha akan melakukan investigasi dengan orang-orang yang bersangkutan. Setelah itu, jika barang hilang atau tertukar akan dicari terlebih dahulu. Jika barang tidak ditemukan, maka pihak manager akan memberikan keputusan penggantian kerugian. Apabila hal tersebut murni kesalahan dari konsumen,

maka pelaku usaha tidak akan memberikan ganti rugi, tetapi apabila kerugian konsumen didasarkan oleh kesalahan atau kelalaian dari pihak pelaku usaha dalam hal ini PO. Bejeu dan PO. Nusantara maka penggantian kerugian akan diberikan kepada konsumen. Prosedur pengaduan pada PO. Bejeu dan PO. Nusantara tidak ada perbedaan, hanya saja di PO. Nusantara memiliki bagian *Customer Service* tersendiri yang khusus untuk melayani keluhan konsumen, sementara di PO. Bejeu langsung berhubungan dengan manager.

Menanggapi adanya pengaduan seharusnya terdapat ganti rugi yang dilakukan oleh pelaku usaha, sebagaimana telah diamanatkan dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Selain wujud ganti rugi tersebut juga diatur dalam Pasal 19 ayat (2) yang menyatakan bahwa “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau pengembalian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku”.

Pengaduan-pengaduan yang ada di PO. Bejeu dan PO. Nusantara belum ada yang masuk jalur litigasi, tetapi hanya diselesaikan dalam *intern* perusahaan saja. Oleh karena itu bentuk tanggung jawab PO. Bejeu dan PO. Nusantara dilakukan melalui proses pencarian bukti yang dilakukan oleh pihak PO. Bejeu dan PO. Nusantara yaitu dengan mendengarkan keterangan konsumen hingga melakukan investigasi dengan pihak terkait di lapangan ketika kejadian konsumen dirugikan.

Hasil wawancara dengan salah satu konsumen PO. Bejeu, saudara Ronal Revindo menerangkan bahwa pernah mengalami keluhan terhadap pelayanan PO. Bejeu. Keluhan yang dialami adalah barang yang tertukar pada saat melakukan perjalanan menggunakan PO. Bejeu. Pada saat tiba di tempat tujuan dia tidak sadar bahwa barang yang dibawa pada saat itu tertukar dengan milik orang lain. Sesaat sesampainya di rumah ia baru tersadar bahwa barang yang dibawa tertukar dengan milik penumpang lain. Kemudian saudara Ronal langsung melaporkan hal tersebut kepada pihak PO. Bejeu, dan PO. Bejeu pun menanggapi keluhannya tersebut dan mencari barangnya tersebut dan akhirnya ditemukan. (Sumber: Wawancara di Kantor PO. Bejeu Cabang Semarang pada hari Selasa tanggal 23 Juli 2013, jam 18.30 WIB)

Begitu pula dengan salah satu konsumen PO. Nusantara, saudara Suwondo. Beliau menerangkan bahwa pernah mengalami

keluhan terhadap pelayanan PO. Nusantera. Keluhan yang dialami adalah kehilangan barang berupa laptop yang di simpan di dalam kabin bus PO. Nusantera. Sesaat setelah tiba di tempat tujuan, saudara Suwondo segera melaporkan keluhan tersebut kepada pihak PO. Nusantera, dan PO. Nusantera pun menanggapi keluhannya tersebut dan melakukan investigasi untuk mencari tahu kebenaran akan laporan dari konsumen. Setelah melakukan investigasi, ternyata memang benar barang milik beliau hilang. Kemudian pihak PO. Nusantera berupaya untuk mencari barang yang hilang tersebut. Setelah dicari, ternyata barang tersebut tidak ditemukan. Maka pihak PO. Nusantera bertanggung jawab atas kehilangan itu dengan memberikan ganti rugi 90% dari barang yang hilang. (Sumber: Wawancara di Loker Pemberangkatan PO. Nusantera pada hari Selasa tanggal 23 Juli 2013, jam 19.00 WIB)

Kebijakan penentuan besaran ganti rugi terdapat perbedaan antara PO. Bejeu dan PO. Nusantera, di mana PO. Nusantera mengganti 90% dari harga barang jika hilang, dikarenakan PO. Nusantera menggunakan jasa asuransi. Berbeda dengan PO. Bejeu yang menentukan besaran ganti rugi dengan cara negosiasi yang pada akhirnya menghasilkan kesepakatan bersama.

Meskipun PO. Bejeu dan PO. Nusantera tetap memberikan ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan, namun klausula baku pada tiket bus tersebut tidak memberi kepastian hukum

kepada konsumen. Hal tersebut tidak sesuai dengan asas-asas dalam perjanjian, sebagaimana menurut pendapat Kartini Muljadi dan Gunawan Widja yang menyebutkan setidaknya ada 4 asas dalam perjanjian, yaitu: (1) Asas Personalia (2) Asas Konsensualitas (3) Asas Kebebasan Berkontrak (4) Asas Kepastian Hukum.

PO. Bejeu dan PO. Nusantara dari keempat asas tersebut melanggar asas kepastian hukum, sesuai dengan Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang, di mana asas ini berhubungan dengan akibat dari perjanjian itu sendiri. Walaupun dalam kenyataannya PO. Bejeu dan PO. Nusantara tetap bertanggung jawab terhadap konsumen yang dirugikan, namun dalam klausula baku yang tertera pada tiket bus PO. Bejeu dan PO. Nusantara tersebut tidak memberikan kepastian hukum kepada konsumen. Sehingga konsumen merasa cemas dengan adanya klausula baku tersebut. Dengan adanya itikad baik dari pelaku usaha yang tetap memberikan ganti rugi terhadap konsumen, seharusnya pelaku usaha tidak perlu membuat klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab.

BAB 5

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis peroleh dan sajikan, maka penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut:

- 1) Dalam proses pencantuman klausula baku pada tiket bus yang dilakukan oleh PO. Bejeu dan PO. Nusantara, poin-poin dalam klausula baku tersebut tidak diimplementasikan sesuai Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih adanya substansi klausula baku dalam tiket bus PO. Bejeu dan PO. Nusantara yang bertentangan atau menyimpang dari apa yang tertera di dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama dalam hal pembatasan dan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
- 2) Dalam pelaksanaan pertanggungjawaban terhadap konsumen yang dirugikan, pelaku usaha dalam hal ini PO. Bejeu dan PO. Nusantara tetap bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen, meskipun pihak PO. Bejeu dan PO. Nusantara telah membatasi tanggung jawabnya melalui pencantuman klausula baku. Apabila dalam mengajukan klaim memang ditemukan bahwa kerugian tersebut adalah kesalahan dari pelaku usaha, maka pelaku

usaha dalam hal ini PO. Bejeu dan PO. Nusantara bersedia memberikan ganti rugi. Namun dalam penentuan besaran ganti rugi, terdapat perbedaan besaran ganti rugi antara PO. Bejeu dan PO. Nusantara, di mana PO. Bejeu dalam pemberian besaran ganti rugi berdasarkan hasil negosiasi antara konsumen dan pelaku usaha, berbeda dengan PO. Nusantara yang memberikan ganti rugi sebesar 90% dari harga barang, dikarenakan PO. Nusantara telah bekerja sama dengan pihak asuransi untuk mengganti kerugian yang dialami konsumen. Jadi dapat disimpulkan bahwa PO. Bejeu dan PO. Nusantara tidak menerapkan klausula baku tersebut secara mutlak.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan beserta simpulan tersebut, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1) Untuk Pelaku Usaha

Dalam proses pencantuman klausula baku pada tiket bus yang dilakukan oleh PO. Bejeu dan PO. Nusantara, hendaknya antara praktek dan isi perjanjian diselaraskan pada ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan adanya keselarasan antara klausula baku tersebut dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diharapkan perjanjian tersebut dapat memberi kepastian hukum kepada konsumen.

2) Untuk Konsumen

Konsumen diharapkan dapat memiliki itikad baik dengan membaca dan mencermati setiap poin ketentuan klausula baku pada tiket bus sebelum menggunakan jasa transportasi bus, karena hal ini merupakan kewajiban konsumen.

3) Untuk Pemerintah

- a. Perlunya sosialisasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen baik kepada pelaku usaha maupun kepada konsumen khususnya dalam hal pencantuman klausula baku.
- b. Perlunya pengawasan dari pemerintah terhadap pencantuman klausula baku untuk memastikan bahwa pelaku usaha dalam menerapkan klausula baku sudah sesuai dengan ketentuan yang ada.

Daftar Pustaka

Buku

- Artadi, I Ketut. 2010. *Implementasi Ketentuan-Ketentuan Hukum Perjanjian Kedalam Perancangan Kontrak*. Denpasar: Udayana University Press
- Ashshofa, Burhan. 2010. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hariri, Wawan Muhwan. 2011. *Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum Perikatan Dakam Islam*. Bandung: Pustaka Setia
- Miru, Ahmadi & Sutarman Yodo. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Miru, Ahmadi. 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Muhammad, Abdulkadir. 1993. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Muhammad, Abdulkadir. 2008. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Muhammad, Abdulkadir. 1992. *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Muljadi, Kartini & Gunawan Widjaja. 2004. *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Purwosutjipto, H.M.N. 2008. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia: Hukum Pengangkutan 3*. Jakarta: Djambatan
- Sadar, M, dkk. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Akademia
- Salim, H.S. 2009. *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Sidabalok, Janus. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti

Subekti. 1996. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa

Subekti. 1985. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Intermasa

Syaifuddin, Muhammad. 2012. *Hukum Kontrak Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum (Seri Pengayaan Hukum Perikatan)*. Bandung: Mandar Maju

Tutik, Titik. Triwulan. 2006. *Pengantar Hukum Perdata di Indonesia*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher

Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. 2001. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, terjemahan R.Subekti dan R.Tjitrosudibio, Jakarta: Pradya Paramita

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ)

Lampiran-lampiran

Tiket Bus PO. Bejeu

TIKET PENUMPANG		Bejeu		No: 0168459	
NAMA	Pt. Lender	NO. TELP.	081260663343		
ALAMAT	Jakarta	HARI & TGL	27. 12 2012		
DARI	D. Bili	PERSIAPAN	16 00		
TUJUAN	Surabaya	KEREBANGKAWAN	16 30		
TARIF Rp. 200 000	NO. KURSI 3C	NO. BUS BE03	CAP & TTD		

AGENS: JAKARTA

PERHATIAN

1. Tiket yang dicorat - coret tidak berlaku.
2. Tiket hanya berlaku pada hari, tanggal dan jam yang tertulis pada tiket ini.
3. Para penumpang diminta siap di tempat setengah jam sebelum berangkat. Bilamana datang terlambat terpaksa ditinggal dan uang tiket hilang.
4. Bilamana pada jam berangkat bus rusak dan tidak ada gantinya, maka pemberangkatan bisa dibatalkan dan uang tiket dikembalikan penuh.
5.
 - a. Barang Penumpang yang dibawa maksimum 10kg tidak dipungut biaya selebihnya dipungut biaya bagasi.
 - b. Barang-barang yang makan tempat satu orang akan dikenakan biaya sama dengan satu orang.
 - c. Barang-barang yang hilang, rusak atau tertukar adalah resiko penumpang sendiri.
6. Tidak dibenarkan membawa :
 - a. Barang-barang yang dapat/mudah meledak, menyala atau terbakar sendiri.
 - b. Narkotika dan bahan yang sejenis serta obat terlarang lainnya.
 - c. Hewan apapun.
7. Dimohon ikut menjaga kebersihan serta kerapian bagi-in dalam bus.
8. Dianjurkan tidak merokok di dalam ruangan bus
9. Klaim apapun tidak boleh melebihi harga tiket.
10. Bila perlu kami berhak untuk mengganti nomor tempat duduk yang sudah dipesan

TERIMA KASIH

Tiket Bus PO. Nusanara

			
TIKET PENUMPANG			
Tgl. Tiket	08-02-2013	Dari	DR. CIPTO
No. Tiket	DRCIPTO201302000554	Tujuan	BANDUNG
Kode Booking	DRCIPTO-23012013-0093	Tgl Berangkat	08-02-2013
		Jam Kumpul	18:30
		Jam Berangkat	19:00
Kode Bus	NS92	Nama Penumpang	. HENGY
Kelas Bus	EKSEKUTIF	Alamat	-VIA TRAFIK
No. Kursi	3	Kota	SEMARANG
Harga Tiket	105.000,00	Telpon	-
105.000,00			
WWW.NUSANTARA.COM		KUPON MAKAN	
		NS 92 = 3	
Tgl. Tiket	08-02-2013	No. Tiket	DRCIPTO201302000554
		Kode Booking	DRCIPTO-23012013-0093 / NS92-3

<p>KETENTUAN UNTUK PENUMPANG :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tiket yang dicoret-corek tidak berlaku. Tiket yang sudah dibeli tidak dapat dibatalkan. Pembatalan tiket berarti uang tiket hilang/hangus. Tiket hanya berlaku pada hari, tanggal dan jam keberangkatan yang tertulis pada tiket ini. Penumpang diminta siap dilempat pemberangkatan setengah jam sebelum berangkat. Bilamana datang terlambat terpaksa ditinggal dan uang tiket hilang/hangus. Apabila pada saat pemberangkatan bus rusak dan tidak ada penggantinya, maka pemberangkatan dapat dibatalkan dan uang tiket dikembalikan penuh. Barang yang hilang, rusak atau tertukar, merupakan tanggungjawab penumpang sendiri. Barang bawaan di atas 10 kg akan dikenakan biaya dengan ketentuan biaya paket PO. Nusanara Barang yang memakan tempat satu orang akan dikenakan biaya sama dengan satu orang. Tidak dibenarkan untuk : <ul style="list-style-type: none"> Membawa barang-barang yang berbau menyengat, dapat/mudah meledak, menyala atau terbakar sendiri. Membawa barang-barang yang dilarang secara hukum oleh negara, narkotika/obat terlarang serta hewan apapun. Dimohon tidak merokok di dalam bus. Klaim apapun tidak boleh melebihi harga tiket. Bila perlu kami berhak mengganti nomor tempat duduk. 	<p>PERHATIAN BERKENEANAN DENGAN BARANG BAWAAN :</p> <ol style="list-style-type: none"> Bus malam PO. Nusanara adalah angkutan umum untuk penumpang. Ruang bagasi bus yang tersedia dapat dimanfaatkan untuk menempatkan barang bila dibutuhkan, namun PO. Nusanara tidak bertanggungjawab atas barang bawaan penumpang. Barang bawaan yang hilang, rusak atau tertukar ditanggung sendiri oleh penumpang. Untuk keselamatan dan kenyamanan mohon untuk tidak membawa barang berharga dalam perjalanan.
<p>SMS center : 081-nu3lara / 081-6838272</p>	

Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di PO. Bejeu Cabang Semarang



PO. BEJEU CABANG SEMARANG

Jl. Siliwangi No. 426 Semarang

Telp : (024) 70337128

SURAT KETERANGAN

Perihal : Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian

Lampiran :

Menerangkan bahwa yang bersangkutan dibawah ini:

Nama : Benny Arthady Marhaposan Sinaga

Nim : 8111409178

Universitas : Universitas Negeri Semarang

Fakultas/Jurusan : Hukum/Ilmu Hukum

Mahasiswa tersebut telah melakukan wawancara di PO. Bejeu Cabang Semarang guna kepentingan penelitian dengan judul “Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pada Tiket Bus (Studi Pada PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang)”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Semarang, 13 Agustus 2013

Manajer PO. Bejeu Cabang Semarang,

Nur Hayati

Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di PO. Nusantara Cabang Semarang



PO. NUSANTARA CABANG SEMARANG

Jl. Dr. Cipto No. 106A Semarang

Telp : (024) 3520524

SURAT KETERANGAN

Perihal : Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian

Lampiran :

Menerangkan bahwa yang bersangkutan dibawah ini:

Nama : Benny Arthady Marhaposan Sinaga

Nim : 8111409178

Universitas : Universitas Negeri Semarang

Fakultas/Jurusan : Hukum/Ilmu Hukum

Mahasiswa tersebut telah melakukan wawancara di PO. Nusantara Cabang Semarang guna kepentingan penelitian dengan judul “Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pada Tiket Bus (Studi Pada PO. Bejeu dan PO. Nusantara Cabang Semarang)”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Semarang, 13 Agustus 2013

Manajer PO. Nusantara
Cabang Semarang

Hendro Winarso

INSTRUMEN PENELITIAN

PEDOMAN WAWANCARA

Terhadap Salah Satu Pegawai PO. Bejeu Cabang Semarang

IDENTITAS INFORMAN

Nama :

Jabatan :

Pertanyaan

1. Siapa yang menyusun ketentuan dalam pembuatan klausula baku pada tiket bus ?
2. Apakah ada ketentuan dari pemerintah dalam pembuatan klausula baku pada tiket bus ?
3. Apakah ada ketentuan khusus dalam pembuatan klausula baku pada Perusahaan Otobus ?
4. Apakah PO. Bejeu Cabang Semarang mengetahui adanya ketentuan yang mengatur penerapan klausula baku pada tiket bus ?
5. Apakah ada pembinaan dari dinas terkait dalam pembuatan klausula baku pada tiket bus ?
6. Apakah petugas PO. Bejeu Cabang Semarang menjelaskan kepada konsumen tentang klausula baku yang tertera pada tiket bus ?
7. Apabila terjadi keluhan konsumen, kemanakah konsumen mengadukan keluhannya di PO. Bejeu Cabang Semarang ?

8. Apabila konsumen merasa dirugikan terkait penerapan klausula baku pada tiket bus, bagaimana bentuk-bentuk pertanggungjawaban dari PO. Bejeu Cabang Semarang untuk mengatasi kerugian yang diderita konsumen tersebut ?
9. Bagaimana bentuk penyelesaian sengketa di PO. Bejeu Cabang Semarang, apabila terjadi sengketa konsumen ?
10. Apa yang menjadi hambatan-hambatan PO. Bejeu Cabang Semarang dalam melakukan penyelesaian sengketa konsumen ?
11. Hal-Hal apa saja yang dilakukan oleh PO. Bejeu Cabang Semarang dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut ?

INSTRUMEN PENELITIAN

PEDOMAN WAWANCARA

Terhadap Salah Satu Pegawai PO. Nusantara Cabang Semarang

IDENTITAS INFORMAN

Nama :

Jabatan :

Pertanyaan

1. Siapa yang menyusun ketentuan dalam pembuatan klausula baku pada tiket bus ?
2. Apakah ada ketentuan dari pemerintah dalam pembuatan klausula baku pada tiket bus ?
3. Apakah ada ketentuan khusus dalam pembuatan klausula baku pada Perusahaan Otobus ?
4. Apakah PO. Nusantara Cabang Semarang mengetahui adanya ketentuan yang mengatur penerapan klausula baku pada tiket bus ?
5. Apakah ada pembinaan dari dinas terkait dalam pembuatan klausula baku pada tiket bus ?
6. Apakah petugas PO. Nusantara Cabang Semarang menjelaskan kepada konsumen tentang klausula baku yang tertera pada tiket bus ?
7. Apabila terjadi keluhan konsumen, kemanakah konsumen mengadakan keluhannya di PO. Nusantara Cabang Semarang ?

8. Apabila konsumen merasa dirugikan terkait penerapan klausula baku pada tiket bus, bagaimana bentuk-bentuk pertanggungjawaban dari PO. Nusantara Cabang Semarang untuk mengatasi kerugian yang diderita konsumen tersebut ?
9. Bagaimana bentuk penyelesaian sengketa di PO. Nusantara Cabang Semarang, apabila terjadi sengketa konsumen ?
10. Apa yang menjadi hambatan-hambatan PO. Nusantara Cabang Semarang dalam melakukan penyelesaian sengketa konsumen ?
11. Hal-Hal apa saja yang dilakukan oleh PO. Nusantara Cabang Semarang dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut ?

INSTRUMEN PENELITIAN

PEDOMAN WAWANCARA

Terhadap Salah Satu Konsumen Jasa Transportasi Bus

PO. Bejeu Cabang Semarang

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

Pendidikan :

Pertanyaan

1. Seberapa sering anda menggunakan jasa transportasi bus PO. Bejeu ?
2. Jurusan mana yang sering anda tuju ?
3. Apakah anda tahu mengenai klausula baku ?
4. Apakah anda memahami klausula baku yang tertera pada tiket bus ?
5. Apakah anda pernah mengalami kerugian terkait penggunaan klausula baku pada tiket bus PO. Bejeu ?
6. Apakah anda akan melaporkan keluhan anda kepada pihak PO. Bejeu ?
7. Bagaimana respon PO. Bejeu terhadap kerugian yang anda derita ?
8. Bagaimana bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh PO. Bejeu dalam mengatasi kerugian anda ?

9. Apa bentuk tanggung jawab atau ganti rugi yang diberikan oleh PO. Bejeu atas kerugian yang anda derita akibat penggunaan klausula baku pada tiket bus PO. Bejeu tersebut ?
10. Kendala-kendala apa saja yang anda hadapi dalam menyelesaikan kerugian yang anda derita akibat penggunaan klausula baku pada tiket bus PO. Bejeu ?

INSTRUMEN PENELITIAN

PEDOMAN WAWANCARA

Terhadap Salah Satu Konsumen Jasa Transportasi Bus

PO. Nusantara Cabang Semarang

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

Pendidikan :

Pertanyaan

1. Seberapa sering anda menggunakan jasa transportasi bus PO. Nusantara ?
2. Jurusan mana yang sering anda tuju ?
3. Apakah anda tahu mengenai klausula baku ?
4. Apakah anda memahami klausula baku yang tertera pada tiket bus ?
5. Apakah anda pernah mengalami kerugian terkait penggunaan klausula baku pada tiket bus PO. Nusantara ?
6. Apakah anda akan melaporkan keluhan anda kepada pihak PO. Nusantara ?
7. Bagaimana respon PO. Nusantara terhadap kerugian yang anda derita ?

8. Bagaimana bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh PO. Nusantara dalam mengatasi kerugian anda ?
9. Apa bentuk tanggung jawab atau ganti rugi yang diberikan oleh PO. Nusantara atas kerugian yang anda derita akibat penggunaan klausula baku pada tiket bus PO. Nusantara tersebut ?
10. Kendala-kendala apa saja yang anda hadapi dalam menyelesaikan kerugian yang anda derita akibat penggunaan klausula baku pada tiket bus PO. Nusantara ?