

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI
SEBAGAI PERJANJIAN BAKU DALAM *TERMS AND CONDITIONS* PT
KERETA API INDONESIA (PERSERO)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum Pada Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

AMELIA PUTRI HARLINA

NPM. 18071010079

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS HUKUM
PROGAM STUDI HUKUM
SURABAYA
2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN/SIDANG SKRIPSI
PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI
SEBAGAI PERJANJIAN BAKU DALAM *TERMS AND CONDITIONS* PT
KERETA API INDONESIA (PERSERO)**

Disusun Oleh:

AMELIA PUTRI HARLINA
NPM. 18071010079

Telah disetujui untuk mengikuti ujian/sidang skripsi
pada tanggal

Menyetujui,

PEMBIMBING


SRI MAHARANI MTVM, S.H., M.H.
NIP. 197408032002122091

Mengetahui,

DEKAN


Dr.H. SUTRISNO, S.H., M.Hum.
NIP. 19601212 198803 1001

**HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SEMINAR HASIL
PENELITIAN**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI
SEBAGAI PERJANJIAN BAKU DALAM *TERMS AND CONDITIONS* PT
KERETA API INDONESIA (PERSERO)**

Oleh:

AMELIA PUTRI HARLINA
NPM 180710110079

Telah dipertahankan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada tanggal

PEMBIMBING :


SRI MAHARANI MTVM, S.H., M.H.
NIP 19740803 200212 2 001

TIM PENGUJI :

1.


SRI MAHARANI MTVM, S.H., M.H.
NIP 19740803 200212 2 001

2.


YANA INDAWATI, S.H., M.Kn.
NIP 19790126 202121 2 004

3.


ADHITYA WIDYA KARTIKA, S.H., M.H.
NIP 19900112 202012 2003

Mengetahui,

DEKAN


Dr. H. SUTRISNO, S.H., M.Hum.
NIP 19601212 198803 1001

HALAMAN PERSETUJUAN DAN REVISI SEMINAR HASIL

PENELITIAN

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI
SEBAGAI PERJANJIAN BAKU DALAM *TERMS AND CONDITIONS* PT
KERETA API INDONESIA (PERSERO)**

Oleh:

AMELIA PUTRI HARLINA
NPM. 180710110079

Telah dipertahankan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Hukum Fakultas Hukum

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada tanggal

PEMBIMBING :

SRI MAHARANI MTVM, S.E., M.H.
NIP 19740803 200212 2 001

TIM PENGUJI :

SRI MAHARANI MTVM, S.H., M.H.
NIP 19740803 200212 2 001

1.

YANA INDAWATI, S.H., MKn
NIP 19790126 202121 2 004

2.

ADHITYA WIDYA KARTIKA, S.H., MH
NIP 19900112 202012 2003

Mengetahui,

DEKAN

Dr. H. SUTRISNO, S.H., M.Hum.
NIP 19601212 198803 1001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amelia Putri Harlina
Tempat/Tanggal Lahir : Jombang, 22 Maret 2000
NPM : 18071010079
Konsentrasi : Perdata
Alamat : Jl. Jayabaya No. 17 Jombang, Jawa Timur

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya dengan **judul** “**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI SEBAGAI PERJANJIAN BAKU DALAM *TERMS AND CONDITIONS* PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)**” dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur adalah benar-benar hasil karya cipta saya sendiri, yang saya buat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan hasil jiplakan (plagiat).

Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya ini hasil jiplakan (plagiat) maka saya bersedia dituntut di depan pengadilan dan dicabut gelar kesarjanaaan (Sarjana Hukum) yang saya peroleh.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan penuh rasa tanggungjawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, 30 Maret 2022

Mengetahui,
Pembimbing

SRI MAHARANI MTVM, S.H., M.H
NIP 19740803 200212 2 001

Penulis

AMELIA PUTRI HARLINA
NPM 18071010079

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Disini penulis mengambil judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI SEBAGAI PERJANJIAN BAKU DALAM *TERMS AND CONDITIONS* PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)”**

Skripsi ini ditulis guna memenuhi persyaratan sesuai kurikulum yang ada di Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur dan dimaksudkan sebagai wadah untuk menambah wawasan serta untuk menerapkan serta membandingkan teori yang telah diterima dengan keadaan sebenarnya di lapangan. Di samping itu juga, diharapkan dapat memberikan bekal tentang hal-hal yang berkaitan dengan disiplin ilmunya sebelum mengadakan penelitian guna penulisan skripsi.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan, bimbingan dan motivasi dari beberapa pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Mas Anienda Tien F., SH, MH., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Anajeng Esri Mahanani, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III

Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Bapak Eko Wahyudi, S.H, M.H., selaku Koordinator Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Ibu Sri Maharani, M.T.V.M. S.H., M.H., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam pembuatan Skripsi sehingga penyusun dapat menyelesaikan Skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
8. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Fakultas Hukum beserta Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
9. Terima kasih kepada kedua orang tua, nenek dan kakak saya yang telah memberikan dukungan serta doa selama ini untuk menyelesaikan skripsi.
10. Terima kasih untuk Adam Ilyas yang selalu membantu, memberi semangat, dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih untuk sahabat-sahabat penulis yakni Haruum W Sabilla, Bertha Bernessa, Ummu Syahidah dan Angkatan 2018 FH yang telah memberi dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Terima kasih juga untuk teman-teman penulis di luar Fakultas Hukum yakni Salma, Kania, Fadhila dan teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan

doanya.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Maka kritik dan saran sangat dibutuhkan guna memperbaiki dan menyempurnakan penulisan ini. Sehingga Laporan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca dan dalam perkembangan ilmu hukum.

Surabaya, 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR HASIL PENELITIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SEMINAR HASIL PENELITIAN	iii
HALAMAN REVISI SEMINAR HASIL PENELITIAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	xiv
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Kajian Pustaka	7
1.5.1 Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen.....	7
1.5.1.1 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	7
1.5.1.2 Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	8
1.5.1.3 Tujuan Perlindungan Konsumen	9
1.5.1.4 Hak dan Kewajiban Konsumen	10

1.5.1.5 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	12
1.5.2 Tinjauan Umum Perjanjian Baku.....	13
1.5.2.1 Pengertian Perjanjian	13
1.5.2.2 Pengertian Perjanjian Baku	14
1.5.2.3 Syarat Perjanjian Baku.....	16
1.5.2.4 Bentuk Perjanjian Baku	17
1.5.3 Tinjauan Umum Klausula Eksonerasi	18
1.5.3.1 Pengertian Klausula Eksonerasi	18
1.5.3.2 Dasar Hukum Klausula Eksonerasi	19
1.5.3.3 Bentuk Klausula Eksonerasi.....	20
1.5.4 Tinjauan Umum Perkeretaapian.....	21
1.5.4.1 Pengertian Kereta Api.....	21
1.5.4.2 Asas Perkeretaapian.....	22
1.5.4.3 Jenis–Jenis Kereta Api di Indonesia	23
1.5.4.4 Tanggung Jawab Penyelenggara Perkeretaapian.....	25
1.6 Metode Penelitian	26
1.6.1 Jenis Penelitian.....	26
1.6.2 Sumber Data.....	27
1.6.3 Metode Pengumpulan Data dan Pengelolaan Data	29
1.6.4 Metode Analisis Data	30
1.6.5 Lokasi Penelitian.....	31
1.6.6 Waktu Penelitian	31
1.6.7 Sistematika Penulisan.....	31

**BAB II ISI KLAUSULA EKSONERASI SEBAGAI PERJANJIAN BAKU
DALAM *TERMS AND CONDITIONS* PT KERETA API
INDONESIA PERSERO MELANGGAR PASAL 18 UNDANG-
UNDANG TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN.....34**

- 2.1 Keabsahan Perjanjian Baku Dalam *Terms And Conditions* PT Kereta
Api Indonesia Persero Berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang
Hukum Perdata.....34
- 2.2 Bentuk Pelanggaran Perjanjian Baku Yang Dilakukan Oleh PT Kereta
Api Indonesia (Persero) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8
Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....42

**BAB III PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG DIRUGIKAN AKIBAT
KLAUSULA EKSONERASI SEBAGAI PERJANJIAN BAKU
DALAM *TERMS AND CONDITIONS* PT KERETA API
INDONESIA (PERSERO).....46**

- 3.1 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Akibat
Adanya Klausula Eksonerasi Dalam *Terms And Conditions* PT
Kereta Api Indonesia (Persero).....46
- 3.2 Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen Yang
Dirugikan Akibat Adanya Klausula Eksonerasi Dalam *Terms And
Conditions* PT Kereta Api Indonesia (Persero).....53

BAB IV PENUTUP	61
4.1 Kesimpulan	61
4.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Penugasan Dosen Pembimbing Skripsi

Lampiran 2 : Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 3 : Formulir Pengajuan Judul Skripsi

Lampiran 4 : Lembar Revisi Penguji I

Lampiran 5 : Lembar Revisi Penguji II

Lampiran 6 : Lembar Revisi Penguji III

Lampiran 7 : Bukti Penyerahan Proposal Skripsi

Lampiran 8 : Transkrip

Lampiran 9 : Bukti Pembayaran UKT

Lampiran 10 : Bukti Scan Hasil Turnitin

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS HUKUM**

Nama Mahasiswa : Amelia Putri Harlina
NPM : 18071010079
Tempat Tanggal Lahir : Jombang, 22 Maret 2000
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi :

**“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA
EKSONERASI SEBAGAI PERJANJIAN BAKU DALAM TERMS AND
CONDITIONS PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)”**

ABSTRAK

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode yuridis normatif yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan cara menganalisis data sekunder yang berupa bahan-bahan hukum sekunder dengan memahami hukum sebagai perangkat peraturan atau norma-norma positif di dalam sistem perundang-undangan sehingga penelitian ini dipahami sebagai penelitian kepustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi sebagai perjanjian baku dalam *terms and conditions* PT Kereta Api Indonesia (Persero), dan sumber data diperoleh dari studi kepustakaan, perundang-undangan, berbagai literatur dan wawancara sebagai akurasi data dari studi kepustakaan. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam *terms and conditions* yang telah dibuat oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) terkait perusahaan tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang di bagasi kereta telah melanggar Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen karena berisi pengalihan pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh pihak konsumen dan perjanjian tersebut dapat batal demi hukum. Perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dapat melalui perlindungan hukum preventif dan represif. Secara preventif yaitu dengan tidak mencantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku dan represif dengan cara memberikan ganti kerugian kepada pihak konsumen. Upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen yaitu melalui jalur litigasi maupun jalur non litigasi dengan menggunakan konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Saran yang dapat diberikan bahwa hendaknya pelaku usaha lebih berhati-hati dalam menyusun perjanjian baku yang mencantumkan klausula eksonerasi.

Kata Kunci : *terms and conditions*, klausula eksonerasi, perlindungan hukum