

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital, perkembangan teknologi elektronik dan informasi terus menunjukkan peningkatan yang pesat dari waktu ke waktu. Kemajuan teknologi tersebut tentu mengubah cara pandang serta kebiasaan masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhannya.¹ Salah satu dampak yang paling besar dari kemajuan teknologi dan informasi yaitu terlihat pada bidang perekonomian, dimana dengan adanya kemajuan teknologi tersebut kegiatan perekonomian masyarakat menjadi lebih mudah untuk dilakukan.² Sebelum adanya kemajuan teknologi, masyarakat melangsungkan transaksi jual beli melalui pertemuan secara langsung bertatap muka. Sementara saat ini masyarakat modern dalam melakukan transaksi jual beli sudah tidak harus bertatap muka, melainkan dilangsungkan dengan memanfaatkan platform digital (*e-commerce*), dan barang yang akan dibeli konsumen akan diantarkan dengan menggunakan jasa pengiriman.³ Layanan jasa pengiriman barang memegang peranan yang sangat krusial sebagai penghubung antara pelaku usaha dan konsumen.

¹ Muh Ersandi, R. P. (2022). "Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Jika Terjadi Ketidaksesuaian Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *Cash On Delivery* (COD)." *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 2, hlm 146.

² Pratiwi., *et.al.* (2023). "Tinjauan Yuridis Tanggung gugat Hukum Jasa Pengiriman Yang Lalai Terhadap Pengiriman Barang Dari Transaksi Jual Beli di Marketplace Shopee (Studi Kasus Shopee Express Pangkalpinang)." *Jurnal Legalitas*, Vol. 1, No. 2, hlm. 105.

³ Rika Hardiana, Ahyuni Yunus, dan Dachran S. Busthami. (2021). "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pencantuman Klausul Baku Dalam Suatu Perjanjian Oleh Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang." *Journal of Lex Generalis (JLS)*, Vol. 2, No. 3, hlm. 1215.

Perkembangan globalisasi yang semakin pesat membawa dampak yang positif terhadap pertumbuhan perekonomian di Indonesia.⁴ Hal ini dibuktikan dengan banyaknya aktivitas perdagangan barang dan jasa yang berbasis platform digital, di mana dalam pelaksanaan kegiatan jual beli tersebut dijumpai oleh jasa pengiriman.⁵ Masyarakat modern cenderung menginginkan berbagai hal yang bersifat praktis dan efisien, terutama dalam proses distribusi barang.⁶ Jarak antara pengirim dan penerima yang semakin tanpa batas, menjadikan jasa pengiriman barang sebagai elemen yang bersifat mutlak dalam menunjang kelancaran kegiatan perdagangan.⁷ Kondisi tersebut mendorong munculnya berbagai perusahaan yang beroperasi di sektor jasa pengiriman barang atau yang lebih dikenal dengan istilah perusahaan ekspedisi.⁸

Kegiatan jasa pengiriman melibatkan dua pihak, yaitu penyedia jasa dan pengguna jasa yang terikat dalam suatu perjanjian sehingga melahirkan hubungan hukum berupa hak dan kewajiban yang diimplementasikan melalui pelaksanaan

⁴ Dara Qurratu Aini Yusuf. (2022). “Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Studi Pada Perusahaan Pengiriman Barang Di Kota Binjai PT. JNE).” *Jurnal Kajian Hukum*, Vol 3, No. 2, hlm 204.

⁵ Ahmadi M dan Sutarman Y. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 37.

⁶ I Gst A. A Sintiana Dewi, I Ketut Sudiarmaka, dan Dewa Gede Sudika Mangku. (2020). “Implementasi Ketentuan *Product Liability* Terhadap Konsumen Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus Di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Singaraja.” *E-journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Ilmu Hukum*, Vol. 3, No. 1, hlm. 25.

⁷ Komang Gede Dipayana., et.al. (2023). “Pertanggungjawaban J&T Express Atas Kerusakan Barang Selama Ekspedisi (Studi Pada J&T Express Cabang Sunset Road, Kuta Badung).” *Jurnal Analogi Hukum*, Vol. 5, No. 2, hlm. 184.

⁸ Givanda Eka Harsari. (2017). “Perlindungan Hukum Bagi Pengangkut Atas Ketidaksihonestan Jenis Barang Yang Dikirim Dalam Perjanjian Pengangkutan (Studi Di PT. Royal Express Indonesia Kantor Cabang Pusat Kota Malang).” *Skripsi*, Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Malang, hlm. 1.

jasa pengiriman barang.⁹ Sigit Sapto Nugroho, menjelaskan bahwasanya perjanjian pengiriman mengikat dua pihak, yaitu penyedia jasa bertanggung jawab untuk mengirimkan barang hingga sampai ke tempat tujuan dengan aman dan pengguna jasa berkewajiban untuk membayar tarif pengiriman, yang dalam pembentukannya harus memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu adanya kesepakatan para pihak, kecakapan hukum, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal.¹⁰ Hubungan hukum yang lahir antara penyedia jasa dan pengguna jasa tidak hanya tunduk pada ketentuan umum hukum perjanjian, tetapi juga pada ketentuan khusus yang mengatur mengenai kegiatan pengiriman dan perlindungan konsumen.

Perkembangan ekonomi yang semakin dinamis, disertai dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transaksi yang praktis dan efisien, telah mendorong lahirnya berbagai perjanjian modern yang memuat klausula-klausula baku. Perjanjian baku atau yang sering dikenal dengan *standard contract* merupakan suatu kontrak tertulis berbentuk formulir yang isi, dan tata cara penutupannya sudah ditetapkan serta distandarisasi secara unilateral oleh pihak perusahaan, kemudian diterapkan secara luas tanpa memperhatikan keadaan individual

⁹ Muhammad Choirul Huda. (2021). “Tanggung gugat Penyedia Jasa Layanan Pengiriman Barang Terhadap Konsumen JNE di Demak.” *Skripsi*, Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Semarang, Semarang, hlm. 1.

¹⁰ Sigit Sapto Nugroho dan Hilman Syahrial Haq. (2019). *Hukum Pengangkutan Indonesia*. Solo : Pustaka Iltizam, hlm. 8.

konsumen.¹¹ Penggunaan perjanjian baku cenderung menempatkan konsumen pada posisi tawar (*bargaining position*) yang lemah karena konsumen hanya diberikan pilihan untuk menerima atau menolak (*take it or leave it*) seluruh ketentuan yang telah disusun oleh pihak perusahaan tanpa adanya kesempatan untuk bernegosiasi.¹² Kondisi tersebut menunjukkan bahwa prasyarat keabsahan perjanjian pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tidak sepenuhnya terpenuhi akibat adanya dominasi salah satu pihak.¹³

Pembuatan suatu perjanjian pada dasarnya harus berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak, yaitu pihak-pihak yang terlibat mempunyai posisi hukum yang setara pada saat menentukan isi serta syarat-syarat perjanjian. Keabsahan suatu perjanjian juga ditentukan oleh adanya kesepakatan para pihak sebagaimana tercermin dalam asas konsensualisme. Penerapan kedua asas tersebut dalam perjanjian baku sering kali menimbulkan persoalan dikarenakan proses penyusunannya dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha, sehingga tidak selalu mencerminkan adanya keseimbangan kedudukan antara para pihak.¹⁴

¹¹ Winalda P, Abdul H, dan Kholil S. (2021). "Tinjauan Fikih Muamalah Tentang Pelaksanaan Klausul Baku Dalam Perjanjian Pengiriman Barang PT. Tiki JNE Kota Pekalongan." *El Hisbah Journal of Islamic Economic Law*, Vol 1, No,1, hlm. 47.

¹² Shinta Rachmaniyah dan Dipo Wahyoeno. (2022). "Perjanjian Baku Yang Memuat Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Bureaucracy Journal : Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, Vol. 2, No. 2, hlm. 716.

¹³ Sofiansyah. (2021). "Tinjauan Yuridis Pelaksanaan Klausula Eksonerasi Pada Jasa Pengiriman Barang (Studi Di PO. Langsung Indah Mataram)." *Skripsi*, Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah, Mataram, hlm. 1.

¹⁴ Dara Qurratu Aini Yusuf, *Op.Cit.*, hlm. 205.

Persoalan hukum yang lebih krusial muncul ketika dalam perjanjian baku tersebut terdapat klausula pembatasan tanggung jawab (*exoneration clause*).¹⁵ Klausula eksonerasi yakni ketentuan yang dibuat dengan maksud untuk menghapus atau membatasi beban kewajiban pihak tertentu, yang dalam hal ini pihak perusahaan ekspedisi, di mana pihak terkait tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana diperjanjikan, baik karena wanprestasi maupun perbuatan melanggar hukum (PMH).¹⁶ Ketentuan dalam sistem hukum positif di Indonesia sejatinya telah mengatur perihal pembatasan, serta pelarangan pencantuman klausula eksonerasi, yang secara tegas termuat di Bab V Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Implementasi nyata dari permasalahan tersebut dapat ditemukan pada syarat standar pengiriman (SSP) yang diberlakukan oleh PT. X, salah satu perusahaan ekspedisi yang sering digunakan oleh masyarakat. Ketentuan yang termuat pada syarat standar pengiriman tersebut nantinya melahirkan hak, kewajiban, dan pertanggungjawaban yang berbeda antara perusahaan ekspedisi dan pengirim sebagai pengguna jasa. Syarat standar pengiriman barang PT. X memuat klausula yang secara eksplisit membatasi besaran ganti rugi yang dapat diterima oleh konsumen dalam hal timbulnya kerugian, yakni ketentuan yang menyatakan bahwa

¹⁵ Ika Natalia, Suradi, dan Ery Agus Priyono. (2017). "Klausula Baku Dalam Transaksi Penyedia Jasa Pengiriman PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." *Diponegoro Law Journal*, Vol. 6, No. 2, hlm. 2.

¹⁶ Hendra Setyadi Kurnia Putra. (2020). "Klausula Eksonerasi dan Konsumen." *Jurnal Ilmu Komputer dan Aematika*, Vol. 1, No. 2, hlm. 14.

“Bilamana terjadi kehilangan, kerusakan, atau kekuarangan atas kiriman yang tidak diasuransikan, penggantian ganti rugi akan diberikan sebesar 10 (sepuluh) kali biaya kirim atau tidak melebihi Rp. 2.500.000,00 (dua juta lima ratus ribu rupiah) untuk pengiriman domestik (dalam negeri) dan paling tinggi 100 USD untuk pengiriman internasional (luar negeri).”

Klausula tersebut secara nyata memuat pembatasan tanggung jawab perusahaan yang bersifat sepihak dan berpotensi merugikan konsumen secara signifikan. Permasalahan hukum yang mendasar dari klausula ini yaitu adanya pembatasan nominal ganti rugi yang ditetapkan secara absolut oleh perusahaan, tanpa mempertimbangkan nilai *riil* barang yang dikirimkan oleh konsumen. Sebagai ilustrasi, apabila seorang konsumen mengirimkan barang senilai Rp. 20.000.000,00 tanpa menggunakan asuransi dan barang tersebut mengalami kehilangan, maka berdasarkan klausula tersebut konsumen hanya akan mendapatkan ganti rugi maksimal sebesar Rp. 2.500.000,00 atau 10x biaya kirim, suatu kondisi yang jelas-jelas menimbulkan ketidakadilan dan kesenjangan yang sangat besar antara kerugian nyata yang diderita konsumen dengan ganti rugi yang diberikan perusahaan.

Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan hukum yang mendasar, terkait apakah pembatasan ganti rugi semacam itu telah memenuhi syarat keabsahan perjanjian sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya mengenai unsur kesepakatan yang bebas dan sebab yang halal, mengingat klausula tersebut disusun dan ditetapkan secara sepihak oleh

pihak perusahaan tanpa adanya ruang untuk negosiasi. Klausula pembatasan tanggung jawab tersebut juga perlu dikaji kesesuaiannya dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Klausula pembatasan tanggung jawab tersebut tidak dicantumkan secara langsung dan transparan, melainkan diarahkan pada situs website perusahaan melalui pernyataan pengikatan (*consent clause*) yang berbunyi “dengan menyerahkan kiriman ini maka pengirim setuju pada pedoman dan syarat pengiriman yang tertera dalam website PT. X.” Mekanisme semacam ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan hubungan hukum antara para pihak, karena konsumen dianggap telah menyetujui seluruh isi perjanjian, termasuk pembatasan ganti rugi yang memberatkan tanpa memperoleh kesempatan yang memadai untuk membaca, memahami, dan mengevaluasi ketentuan-ketentuan secara utuh pada saat transaksi berlangsung. Hal ini tentu berimplikasi langsung terhadap hak-hak konsumen pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi yang proporsional terhadap kerugian yang diderita.

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat permasalahan hukum yang mendasar dan perlu dikaji secara mendalam mengenai keabsahan klausula pembatasan tanggung jawab serta akibat hukum yang ditimbulkannya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji permasalahan tersebut secara komprehensif melalui penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Keabsahan Klausula

Pembatasan Tanggung Jawab Dalam Syarat Standar Pengiriman Barang PT. X Sebagai *Standard Contract*.”

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu penjelasan diatas yang diuraikan sebelumnya, maka tersusun pokok persoalan, yakni :

1. Apakah klausula pembatasan tanggung jawab dalam syarat standar pengiriman barang PT. X sebagai *standard contract* telah memenuhi syarat keabsahan berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana akibat hukum pencantuman klausula pembatasan tanggung jawab dalam syarat standar pengiriman barang PT. X terhadap keabsahan *standard contract*?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada pokok persoalan yang telah dirancang, ada beberapa tujuan yang akan dicapai, yakni :

1. Untuk menganalisis keabsahan klausula pembatasan tanggung jawab dalam syarat standar pengiriman barang PT. X sebagai *standard contract* berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk menganalisis akibat hukum pencantuman klausula pembatasan tanggung jawab dalam syarat standar pengiriman barang PT. X terhadap keabsahan *standard contract*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berlandaskan pada temuan penelitian yang sudah dijalankan, dimaksudkan guna pemberian manfaatnya, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi untuk perkembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum perdata, secara khusus berkenaan pada analisis yuridis keabsahan klausula pembatasan tanggung jawab yang tercantum pada syarat standar pengiriman barang sebagai *standard contract*. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pemahaman secara teoritis terkait akibat hukum dari pencantuman klausula pembatasan tanggung jawab pada syarat standar pengiriman barang terhadap keabsahan klausula baku.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian lanjutan mengenai keabsahan serta akibat hukum pencantuman klausula pembatasan tanggung jawab dalam syarat standar pengiriman sebagai perjanjian baku (*standard contract*).
- b. Hasil dari penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

1.5 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian dalam penelitian ini dapat diidentifikasi melalui penjelasan mengenai persamaan dan perbedaannya dengan penelitian sebelumnya. Pada bagian ini, penulis akan memaparkan persamaan serta perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu sebagai landasan untuk memperlihatkan orisinalitas dan kebaruan penelitian. Berdasarkan hasil penelusuran terhadap penelitian terdahulu, penulis menggunakan perbandingan dengan penelitian hukum terdahulu untuk menunjukkan perbedaan fokus dan kebaruan penelitian yang dilakukan, adapun ringkasan perbandingan penelitian-penelitian tersebut disajikan dalam tabel berikut :

No.	Judul, Penulis, Tahun, Universitas	Rumusan Masalah	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Judul : Tinjauan Hukum Islam Terhadap Klausula Eksonerasi Pada Nota Laundry (Studi Kasus di Umi Laundry) Penulis : Nur Susmining Harti Hulihulis Tahun : 2024 Universitas : Institut Agama	1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap kerugian konsumen? 2. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap klausula eksonerasi yang terdapat dalam nota laundry di Umi Laundry?	Meneliti mengenai klausula eksonerasi yang dicantumkan dalam suatu perjanjian baku antara pelaku usaha dengan konsumen, yang dituangkan dalam bukti transaksi tertulis, serta menyoroti potensi kerugian yang mungkin timbul atas	Perbedaan penelitian ini yaitu dalam penelitian ini mengkaji klausula pembatasan tanggung jawab dalam syarat standar pengiriman barang PT. X di sektor ekspedisi, dengan kekhususan bahwa klausula tersebut tidak dicantumkan

	Islam Negeri Ambon. ¹⁷		adanya pembatasan tanggung gugat pelaku usaha melalui pencantuman klausula eksonerasi.	secara langsung melainkan melalui <i>consent clause</i> yang mengarahkan konsumen pada <i>website</i> perusahaan, serta menganalisis keabsahannya berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan konsep <i>Standard Contract</i> .
2.	Judul : Keabsahan Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Karcis Parkir Oleh Pengelola Jasa Layanan Parkir Di Kota Semarang Penulis : Septiana Dwi Purnama Tahun : 2024 Universitas : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. ¹⁸	1. Bagaimana keabsahan pencantuman klausula eksonerasi pada karcis parkir oleh pengelola jasa parkir di Kota Semarang? 2. Bagaimana bentuk pertanggung jawaban pengelola parkir atas pencantuman klausula	Meneliti keberlakuan dan keabsahan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku antara penyedia jasa dan pemakai jasa, serta berfokus pada analisis bentuk tanggung gugat hukum pelaku usaha atas pencantuman klausula tersebut dalam	Penelitian ini fokus mengkaji syarat standar pengiriman barang PT. X dalam sektor jasa ekspedisi yang memiliki mekanisme pencantuman klausula secara tidak langsung melalui <i>consent clause</i> yang tercantum pada resi pengiriman barang

¹⁷ Nur Susmining Harti Hulihulis. (2024). "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Klausula Eksonerasi Pada Nota Laundry (Studi Kasus di Umi Laundry)." *Skripsi*, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Ambon, Ambon.

¹⁸ Septiana Dwi Purnama. (2024). "Keabsahan Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Karcis Parkir Oleh Pengelola Jasa Layanan Parkir Di Kota Semarang." *Skripsi*, Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah Dan Hukum Universitas Negeri Walisongo Semarang, Semarang.

		eksonerasi pada karcis parkir di Kota Semarang?	kegiatan pelayanan jasa.	
3.	<p>Judul : Pencantuman Klausula Eksonerasi Transportasi Melalui Sistem Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Penulis : Lauditta Soraya Hati Tahun : 2021 Universitas : Universitas Sriwijaya.¹⁹</p>	<p>1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna transportasi melalui sistem online dengan adanya klausula eksonerasi yang mengalihkan tanggung gugat sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen?</p> <p>2. Apa akibat hukum klausula eksonerasi yang terdapat pada aplikasi transportasi melalui sistem online yang mengalihkan tanggung gugat</p>	<p>Meneliti klausula eksonerasi yang digunakan oleh pelaku usaha dalam perjanjian baku sebagai bentuk pembatasan tanggung gugat, serta berfokus pada tanggung gugat pelaku usaha terhadap konsumen ketika timbul kerugian akibat keberlakuan klausula eksonerasi.</p>	<p>Penelitian ini berfokus pada keabsahan klausula pembatasan tanggung jawab dalam syarat standar pengiriman barang PT. X dan akibat hukumnya terhadap keabsahan <i>standard contract</i> PT. X.</p>

¹⁹ Lauditta Soraya Hati. (2021). "Pencantuman Klausula Eksonerasi Transportasi Melalui Sistem Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." *Skripsi*, Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Palembang.

		sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen?		
--	--	--	--	--

Tabel 1.1 *Novelty*

Sumber : Diolah Pribadi Oleh Penulis

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini disusun dengan menggunakan jenis penelitian yuridis normatif yaitu metode yang bertujuan untuk mengidentifikasi ketentuan hukum, doktrin hukum, serta berbagai prinsip hukum sebagai dasar untuk memberi jawaban atas isu hukum yang dikaji.²⁰ Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum merupakan suatu proses yang dilakukan guna menemukan dan memahami berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan, asas-asas hukum, serta doktrin hukum yang dapat digunakan sebagai landasan dalam menganalisis dan menyelesaikan permasalahan hukum yang dihadapi.²¹ Pemilihan jenis penelitian yuridis normatif dalam penelitian ini didasarkan pada permasalahan hukum yang dikaji, yakni adanya ketidaksesuaian antara norma hukum yang berlaku dengan praktik yang

²⁰ Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram : Mataram University Press, hlm. 47.

²¹ Peter Mahmud Marzuki. (2025). *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi. Cet.21. Jakarta : Kencana, hlm. 3.

terjadi, sehingga penyelesaiannya bertumpu pada analisis norma hukum positif yang ada. Melalui pendekatan yuridis normatif, penulis dapat menganalisis kesesuaian antara praktik pencantuman klausula pembatasan tanggung jawab oleh pelaku usaha jasa pengiriman barang dengan ketentuan hukum yang berlaku, serta menelaah bentuk perlindungan hukum yang semestinya diperoleh konsumen berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Penelitian hukum ini bersifat deskriptif-preskriptif. Sifat penelitian deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk memaparkan, menginventarisasi, dan menjelaskan dengan sistematis norma-norma hukum yang mengatur mengenai pencantuman klausula pembatasan tanggung jawab dalam syarat standar pengiriman barang. Melalui sifat ini, penulis dapat menelaah kondisi hukum yang ada secara objektif sebagai landasan awal sebelum melakukan penelaahan lebih lanjut. Selanjutnya sifat penelitian preskriptif digunakan penulis untuk menganalisis dan memberikan penilaian hukum mengenai keabsahan klausula pembatasan tanggung jawab yang tercantum dalam syarat standar pengiriman berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sifat preskriptif ini sejalan dengan penelitian hukum normatif, sebab ilmu hukum pada dasarnya tidak hanya mendeskripsikan apa yang ada (*das sein*), melainkan juga merumuskan apa yang seharusnya (*das sollen*). Kedua sifat penelitian tersebut digunakan

secara bersamaan, karena persoalan hukum yang dikaji dalam penelitian ini tidak cukup diselesaikan hanya melalui pemaparan norma, melainkan diperlukan kajian yang mendalam terhadap kesesuaian antara fakta hukum dengan norma hukum yang berlaku melalui penelaahan ketentuan perundang-undangan, asas-asas hukum serta doktrin hukum yang relevan.

1.6.2 Pendekatan

Penelitian ini memanfaatkan penggunaan dua pendekatan, ialah :

1. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*)

Digunakan melalui analisis terhadap berbagai regulasi, norma hukum, dan instrumen hukum yang mempunyai kaitan pada topik yang ditelaah. Pendekatan ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengkaji keterkaitan, konsistensi, dan kesesuaian antara berbagai peraturan hukum yang berlaku.²² Dengan telaah tersebut, diperoleh argumentasi yang menjadi dasar dalam memecahkan permasalahan hukum yang dikaji.

Pendekatan perundang-undangan pada penelitian ini digunakan untuk menganalisis keabsahan klausula pembatasan tanggung jawab yang tercantum dalam syarat standar pengiriman barang dengan merujuk pada ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Kitab

²² Peter Mahmud Marzuki. (2005). *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Surabaya : Kencana, hlm. 133-134.

Undang-Undang Hukum Dagang sebagai regulasi yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha jasa ekspedisi. Pendekatan ini juga digunakan oleh penulis untuk menelaah kesesuaian pencantuman klausula baku terkait pembatasan jumlah ganti rugi dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Melalui pendekatan ini penulis dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai landasan yuridis yang menjadi tolak ukur keabsahan klausula tersebut serta akibat hukum yang ditimbulkannya.

2. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*)

Pendekatan konseptual berlandaskan pada gagasan-gagasan serta teori-teori ilmu hukum yang terkandung dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang relevan.²³ Dengan menelaah berbagai pemikiran serta doktrin dalam ilmu hukum, penulis dapat mengidentifikasi dan menginterpretasikan teori-teori serta berbagai asas hukum yang relevan dengan persoalan yang sedang dikaji. Pemahaman yang diperoleh dari berbagai pandangan dan doktrin tersebut selanjutnya menjadi dasar bagi penulis dalam merumuskan argumentasi hukum yang sistematis guna menganalisis dan menyelesaikan isu hukum yang diteliti.²⁴

Pendekatan konseptual dalam penelitian ini digunakan untuk menelaah konsep perjanjian baku (*standard contract*), teori perlindungan

²³ *Ibid.*, hlm. 172.

²⁴ Gunardi. (2022). *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Damera Press, hlm. 46-49.

konsumen, serta doktrin kebebasan berkontrak dan asas keseimbangan para pihak dalam hubungan hukum antara pelaku usaha jasa ekspedisi dengan konsumen. Melalui pendekatan ini penulis berupaya membangun argumentasi yuridis yang komprehensif dalam menilai keabsahan klausula pembatasan tanggung jawab serta akibat hukum yang ditimbulkannya terhadap hak-hak konsumen pengguna jasa pengiriman barang.

1.6.3 Bahan Hukum

Disusun dengan memanfaatkan data sekunder dengan bersumber dari bahan pustaka.²⁵ Bersumber dari Amiruddin dan Zainal A, penelitian hukum normatif sumbernya berasal dari data sekunder terdiri bahan hukum primer, sekunder, serta tersier.²⁶ Bahan hukum primer bersifat mengikat dan berotoritas (otoritatif). Bahan hukum primer meliputi perundangan, dokumen resmi atau risalah pembentukan peraturan hukum serta putusan hakim.²⁷ Penelitian ini memanfaatkan penggunaan bahan hukum primer berupa :

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek, Staatsblad* 1847 Nomor 23)
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang/KUHD (*Wetboek Van Koophandel Voor Indonesie Staatsblad* Tahun 1847 Nomor 23)

²⁵ Zainuddin Ali. (2019). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Sinar Grafika, hlm. 23.

²⁶ Amirudin dan Zaenal Asikin. (2006). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 118.

²⁷ Peter Mahmud Marzuki. (2007). *Penelitian Hukum*. Jakarta : Kencana, hlm. 141.

c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Bahan hukum sekunder yakni bahan hukum yang tidak memiliki kekuatan mengikat secara langsung, namun bahan hukum tersebut memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer secara komprehensif yang meliputi berbagai buku yang menguraikan satu atau beberapa isu hukum, termasuk skripsi, tesis, disertasi, jurnal hukum, kamus hukum, putusan hakim, hasil penelitian makalah, artikel, yang seluruhnya berkaitan dengan problematika yaitu terkait analisis yuridis terhadap ketentuan klausula eksonerasi pada faktur layanan jasa pengiriman.²⁸ Dalam penyusunan skripsi ini, bahan hukum sekunder yang dimanfaatkan penggunaannya terdiri atas :

- a. Buku;
- b. Jurnal;
- c. Skripsi.

Bahan hukum tersier ialah dasar yuridis yang menguraikan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang berasal dari surat kabar, kamus, majalah, ensiklopedia, dan sebagainya. Bahan hukum tersier yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Glosarium Hukum;
- b. KBBI;
- c. Website.

²⁸ Gunardi, *Op.Cit.*, hlm. 74.

1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

Data dikumpulkan dengan studi kepustakaan (*library research*), yakni suatu kegiatan dalam pengolahan data dan pengumpulan bahan hukum melalui penginventarisasian sumber-sumber kepustakaan yang kemudian bahan hukum tertulis tersebut dibaca dan ditelaah dengan menggunakan teknik *content analysis*. Melalui teknik tersebut, penulis memperoleh landasan teoritis dengan menelaah dan mempelajari berbagai sumber, seperti berbagai buku, peraturan, laporan, arsip, dokumen, serta temuan riset lain, dalam bentuk cetak ataupun elektronik, terkait permasalahan yang diteliti.²⁹

1.6.5 Analisis Bahan Hukum

Penelaahan yang diterapkan untuk mengkaji bahan hukum ialah metode deskriptif analisis. Metode tersebut merupakan suatu metode yang menguraikan serta menafsirkan norma hukum yang dipergunakan sebagai landasan dalam menyelesaikan persoalan yang dikaji. Metode ini dilakukan dengan menguraikan bahan hukum yang diperoleh, ke dalam uraian kalimat yang sistematis kemudian ditarik suatu konklusi. Analisa pada penelitian ini diuraikan dengan menggunakan penalaran deduktif, yakni proses penalaran yang berangkat dari norma hukum yang sifatnya umum yang bersumber dari norma hukum tertulis, kemudian diterapkan untuk mengkaji persoalan yang

²⁹ Muhammad Syahrin. (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum : Kajian Penelitian Normatif, Empiris, Penulisan Proposal, Laporan Skripsi, dan Tesis*. Riau : Dotplus Publishe, hlm. 40.

sifatnya khusus, sehingga didapatkan jawaban atas pokok persoalan yang diteliti.

1.6.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan memaparkan representasi umum terkait pokok-pokok bahasan yang akan dibahas penulis dalam skripsi berjudul **“ANALISIS YURIDIS KEABSAHAN KLAUSULA PEMBATAAN TANGGUNG JAWAB DALAM SYARAT STANDAR PENGIRIMAN BARANG PT. X SEBAGAI *STANDARD CONTRACT*.”** Penyusunan skripsi ini terbagi menjadi 4 (empat) bab berhubungan satu bab dengan bab lainnya, sehingga kajian terhadap pokok permasalahan menjadi lebih jelas dengan sistematika penulisan berikut :

Bab pertama, menjelaskan secara garis besar mengenai pokok isu yang ialah pokok kajian dalam pada riset ini. Bab pertama terbagi menjadi beberapa subbab yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, metode penelitian, serta tinjauan pustaka.

Bab kedua, mengenai susunan pokok permasalahan pertama, tentang keabsahan klausula pembatasan tanggung jawab dalam syarat standar pengiriman barang PT. X sebagai *standard contract*. Bab ini mencakup dua subbab yang disusun dengan sistematis guna memberikan pemahaman yang komprehensif terkait persoalan hukum yang diteliti. Subbab pertama menjelaskan mengenai bentuk serta penerapan klausula

pembatasan tanggung jawab dalam syarat standar pengiriman barang PT. X. Subbab kedua membahas terkait keabsahan klausula pembatasan tanggung jawab dalam syarat standar pengiriman barang PT. X berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Bab ketiga, menguraikan rumusan masalah kedua yang berkaitan dengan akibat hukum pencantuman klausula pembatasan tanggung jawab dalam syarat standar pengiriman barang PT. X. Bab ini mencakup dua subbab, yakni subbab pertama mengenai akibat hukum pencantuman klausula pembatasan tanggung jawab dalam syarat standar pengiriman barang PT. X terhadap keabsahan *standard contract*. Subbab kedua menguraikan mengenai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas pencantuman klausula pembatasan tanggung jawab dalam syarat standar pengiriman barang PT. X berdasarkan ketentuan perundang-undangan.

Bab keempat, yakni bab terakhir pada riset ini menjelaskan jawaban atas 2 (dua) permasalahan yang sudah dijelaskan pada Bab I. Bab ini menjadi bab penutup yang terdiri atas dua subbab, yakni subbab pertama berisikan kesimpulan dan subbab kedua memuat saran. Pada bab ini berisikan kesimpulan dari pembahasan sebelumnya, serta rekomendasi berupa saran dan tindak lanjut terhadap pokok permasalahan yang diangkat.

1.7 Tinjauan Pustaka

1.7.1 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

1.7.1.1 Pengertian Perjanjian

Berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata disebutkan bahwasannya perikatan ialah tindakan hukum yang membuat satu subjek hukum atau lebih mengikatkan diri kepada satu orang atau lebih. Merujuk pada penjelasan sebelumnya, dapat diartikan bahwasanya perjanjian yakni suatu perbuatan, baik tertulis ataupun lisan yang disusun dua pihak atau lebih, dengan itu, para pihak saling menyetujui guna melaksanakan kesepakatan yang telah disetujui bersama.³⁰ Berdasarkan pendapat Setiawan, penjelasan perikatan pada Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata masih bermakna luas, dikarenakan hanya menyebutkan persetujuan pihak sepihak, serta penggunaan istilah “perbuatan” memiliki makna yang sangat luas. Istilah tersebut tidak hanya menunjuk pada perjanjian, akan tetapi juga dapat mencakup pelaksanaan kepentingan (*zaakwarneming*) dan perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*).³¹

³⁰ R. Soetojo Prawiro Hamidjojo dan Marthalena Pohan. (2008). *Hukum Perikatan*. Surabaya : Bina Ilmu, hlm. 84.

³¹ Setiawan. (2007). *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Jakarta : Bina Cipta, hlm. 49.

Perjanjian yaitu suatu perbuatan yang didasarkan pada kesepakatan, di mana seorang atau lebih saling menyetujui untuk memenuhi prestasi dan melahirkan akibat hukum. Penjelasan ini mencerminkan adanya asas konsensualisme, kepercayaan, dan keseimbangan pada saat pembuatan perjanjian. Perjanjian memiliki peran yang penting dalam berbagai aspek terutama dalam dunia usaha, sebab perjanjian dijadikan dasar dalam melaksanakan kegiatan perdagangan seperti jual beli barang, pengangkutan barang, asuransi, jual beli tanah dan transaksi-transaksi dagang lainnya.³² Pada dasarnya, perikatan yang disusun secara sah mempunyai kekuatan hukum layaknya undang-undang bagi pihak yang menyetujuinya, sebagaimana Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.³³ Pada hakikatnya, perjanjian melahirkan hubungan hukum, di mana adanya hak dan kewajiban yang wajib terpenuhi, dan bilamana satu di antara pihak tidak memenuhi seperti apa yang sudah diperjanjikan maka bisa dituntut di muka pengadilan.

³² Subekti. (1987). *Hukum Perjanjian*. Jakarta : PT. Inermasa, hlm. 93.

³³ Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis. (2011). *Hukum Perjanjian Dalam Islam*. Jakarta : Sinar Grafika, hlm. 263.

1.7.1.2 Syarat Sah Perjanjian

Kontrak dinyatakan berkekuatan hukum ketika sudah menepati peraturan sahnya perjanjian termuat pada Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang terdiri atas :

a. Adanya kata sepakat dari para pihak

Kesepakatan merupakan unsur yang wajib dipenuhi dalam pembentukan perjanjian dikarenakan pada saat membuat perjanjian para pihak wajib memiliki otonomi kehendak, masing-masing pihak tidak berada di bawah tekanan dari pihak manapun yang dapat menimbulkan cacat kehendak.³⁴ Kata sepakat dapat diartikan sebagai kesepakatan para pihak terhadap isi perjanjian. Mengingat kesepakatan wajib dinyatakan secara bebas (sukarela) sebagaimana tercantum dalam Pasal 1321 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyatakan bahwa pernyataan sepakat tidak dapat dianggap sah apabila tercapai dengan adanya unsur paksaan, kekliruan (*dwaling*), serta penipuan (*bedrog*).

b. Kecakapan pada saat membuat perjanjian

Kecakapan diartikan sebagai kewenangan seseorang untuk melakukan perbuatan hukum dan pada dasarnya setiap

³⁴ I Ketut Oka Setiawan. (2021). *Hukum Perikatan*. Jakarta : Sinar Grafika, hlm. 61.

orang memiliki kemampuan bertindak secara hukum, termasuk dalam menyusun perjanjian, kecuali orang yang berdasarkan ketentuan peraturan perundangan dinilai tidak cakap hukum. Berdasarkan Pasal 1330 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pihak yang tidak memiliki kecakapan bertindak hukum, meliputi orang yang belum cukup umur berdasarkan ketentuan hukum, subjek hukum yang berada di bawah pengampuan, serta perempuan. Setelah diterbitkannya SEMA No. 3 Tahun 1963, perempuan sudah tidak termasuk pihak yang tidak cakap dalam melaksanakan tindakan hukum, sehingga dapat melaksanakan tindakan hukum secara mandiri tanpa memerlukan izin ataupun bantuan suami.³⁵ Subjek yang dinilai cakap adalah mereka yang sudah dewasa serta memiliki kondisi jiwa yang sehat.

c. Adanya suatu hal tertentu

Perjanjian wajib memuat objek tertentu yang diperjanjikan atau setidaknya dapat ditentukan, sesuai yang diatur dalam Pasal 1333 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Objek perikatan berupa prestasi sebagai substansi utama perjanjian, mencakup perbuatan positif maupun negatif, yaitu memberikan sesuatu, melakukan perbuatan, ataupun tidak

³⁵ *Ibid.*, hlm. 63-67.

melakukan perbuatan, sesuai dengan ketentuan Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pasal 1332 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan bahwa objek perikatan wajib berupa barang yang bisa diperjualbelikan secara hukum, sementara itu Pasal 1234 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menegaskan bahwasannya barang yang ada di suatu saat mampu dijadikan objek perikatan, sepanjang tidak melanggar perundang-undangan.³⁶

d. Adanya suatu sebab yang halal

Keabsahan suatu sebab dalam perjanjian ditetapkan pada saat perjanjian dibuat. Sebab yang dimaksud yaitu isi atau tujuan perjanjian para pihak dalam membuat perjanjian haruslah memiliki dasar yang sah dan patut. Suatu perjanjian adakalanya dibuat tanpa sebab atau dibuat karena suatu sebab yang palsu dan terlarang, sehingga perjanjian yang demikian tidak berkekuatan hukum sebagaimana diatur Pasal 1335 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Sementara itu, kausa yang halal dalam syarat sah perjanjian berarti tidak melanggar peraturan perundangan, ketertiban umum, maupun norma

³⁶ *Ibid.*, hlm. 68.

kesusilaan, sebagaimana termuat dalam Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.³⁷

Syarat pertama dan kedua termasuk syarat subjektif dikarenakan berkaitan pada pihak yang menyusun kontrak, sehingga bila persyaratan tersebut tidak terpenuhi, maka kontrak dapat dibatalkan. Syarat ketiga dan keempat tergolong sebagai syarat objektif yang apabila tidak terpenuhi, maka perjanjian yang dibuat batal demi hukum, dan perjanjian yang sudah dibuat dinyatakan tidak pernah ada sejak awal.

1.7.1.3 Asas-Asas Umum Dalam Perjanjian

Sudikno Mertokusumo, menjelaskan bahwasannya prinsip hukum tidak termasuk aturan yang bersifat konkret, melainkan berupa gagasan pokok yang bersifat umum, atau dapat dipahami sebagai landasan yang mendasari peraturan-peraturan yang bersifat konkrit.³⁸ Hukum perjanjian mengenal sejumlah asas yang memiliki peranan penting, yaitu :

a. Asas Kebebasan Berkontrak

Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menetapkan terkait asas kebebasan berkontrak dengan ketentuan

³⁷ Arus Akbar Silondae dan Wirawan B. Ilyas. (2014). *Pokok-Pokok Hukum Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat, hlm. 26.

³⁸ Sudikno Mertokusumo. (2004). *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*. Bandung : Alumni, hlm. 33.

bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah akan berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Dalam hukum perjanjian, asas ini memiliki kedudukan signifikan dikarenakan sebagai perwujudan dari kehendak bebas dari masing-masing pihak.³⁹ Asas kebebasan berkontrak membebaskan pihak-pihak untuk memilih disusunnya perjanjian atau tidak, sekaligus menetapkan setiap subjek yang ikut serta di dalamnya, menetapkan bentuk perjanjian baik dalam bentuk tertulis ataupun lisan, serta diberi kebebasan untuk menetapkan terkait isi, persyaratan, dan pelaksanaan perjanjian. Asas ini menekankan bahwasannya suatu perikatan yang disusun secara sah memiliki daya ikat selayaknya undang-undang, namun penerapannya tidak bersifat absolut karena terdapat pengecualian dalam hal terjadi keadaan kahar (*overmacht* atau *force majeure*).

b. Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme memiliki makna bahwasannya perjanjian terbentuk setelah kesepakatan diantara para pihak tercapai.⁴⁰ Ketentuan mengenai asas konsensualisme tercantum pada Pasal 1320 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, di mana pada ketentuan tersebut telah dijelaskan bahwa sepakat

³⁹ I Ketut Oka Setiawan, *Op.Cit.*, hlm. 45.

⁴⁰ *Ibid.*, hlm. 46.

menjadi salah satu syarat sahnya perjanjian sehingga perjanjian dianggap telah lahir hanya dengan tercapainya kata sepakat. Asas ini mencerminkan adanya persetujuan kedua belah pihak untuk saling mengikatkan diri.

c. Asas Daya Mengikat

Asas daya mengikat (*legal certainty principle*) merupakan prinsip dasar dalam hukum yang memberikan jaminan kepastian bagi pihak yang terikat perjanjian. Setiap pihak berkewajiban untuk memenuhi seluruh isi perjanjian yang telah disepakati bersama. Kewajiban tersebut sejalan dengan ketentuan Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

d. Asas Itikad Baik

Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menegaskan bahwa setiap perikatan wajib dijalankan dengan itikad baik oleh para pihak yang terlibat. Makna dari asas ini yakni dalam melaksanakan perjanjian para pihak harus berdasar pada kejujuran, kepatutan, serta keadilan.⁴¹ Penerapan asas itikad baik bertujuan untuk menciptakan keseimbangan hak dan

⁴¹ Agus Yudha Heroko. (2010). *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*. Jakarta : Kencana, hlm. 135.

kewajiban serta mencegah terjadinya tindakan yang merugikan salah satu pihak dalam pelaksanaan perjanjian.

e. Asas kepribadian

Asas tercantum pada Pasal 1315 dan Pasal 1340 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Asas ini menekankan bahwasannya perjanjian dibuat untuk kepentingan pihak yang mengadakannya, sehingga berlakunya perjanjian terbatas pada subjek hukum yang menjadi pihak dalam perjanjian tersebut.⁴² Hak dan kewajiban yang timbul dari perjanjian pada prinsipnya hanya mengikat serta berlaku bagi para pihak yang membuatnya.

1.7.1.4 Unsur-Unsur Perjanjian

Pada dasarnya ada tiga unsur pada suatu perjanjian, yakni :

a. Unsur *Essensialia*

Unsur *essensialia* menjadi unsur yang mutlak dalam suatu perjanjian dikarenakan. Tanpa adanya unsur ini suatu perjanjian tidak pernah ada. Unsur *essensialia* meliputi adanya para pihak, objek perjanjian, dan unsur pokok lainnya yang menentukan terbentuknya suatu perjanjian.⁴³

⁴² I Ketut Oka Setiawan, *Op.Cit.*, hlm. 47.

⁴³ *Ibid.*, hlm. 43.

b. Unsur *Naturalia*

Unsur ini memiliki sifat mengatur atau melengkapi (*regelend* atau *aanvullendrecht*) yang keberlakuannya berlaku setelah unsur *essensialinya* ditentukan dengan pasti. Unsur ini diatur dalam undang-undang, namun para pihak diperbolehkan untuk tidak memakainya atau menggantinya.⁴⁴ Unsur *naturalia* merupakan unsur yang secara otomatis menjadi bagian dari perjanjian, sehingga keberadaannya diakui tanpa harus dijanjikan secara khusus.

c. Unsur *Accidentalia*

Unsur *accidentalia* sama halnya dengan unsur *naturalia* yaitu sebagai unsur tambahan. Ketentuannya dapat disesuaikan atau dikesampingkan oleh para pihak berdasarkan dengan kehendak yang mereka sepakati, sebagai ketentuan khusus yang disepakati bersama oleh masing-masing pihak. Unsur *accidentalia* tidak termasuk sebagai prestasi yang wajib dipenuhi para pihak, sebagai contoh pada perjanjian jual beli, ketentuan perihal tempat ataupun benda-benda pelengkap tertentu dapat ditiadakan.⁴⁵

⁴⁴ *Ibid.*, hlm. 44.

⁴⁵ Kartini Muljadi. (2004). *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, hlm. 85-90.

1.7.1.5 Akibat Perjanjian

Ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwasanya setiap perikatan yang disusun secara sah mempunyai kekuatan hukum terhadap pihak yang menyepakatinya, seperti yang ditetapkan pada Pasal 1340 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pasal 1338 ayat (2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan bahwasannya perjanjian tidak bisa dibatalkan, terkecuali berdasarkan persetujuan para pihak atau disebabkan oleh alasan yang dinilai patut oleh undang-undang, serta menegaskan bahwa setiap perjanjian wajib dilandasi itikad baik. Isi perjanjian yang telah disepakati tidak diperbolehkan diubah oleh salah satu pihak. Perubahan ataupun pembatalan hanya dimungkinkan jika terdapat kesepakatan bersama antara para pihak atau apabila hal tersebut diperbolehkan oleh ketentuan perundang-undangan berdasarkan kondisi atau peristiwa hukum tertentu.⁴⁶

1.7.2 Tinjauan Hukum Tentang Perjanjian Baku

1.7.2.1 Pengertian Perjanjian Baku

Standard contract yaitu jenis perjanjian yang memuat klausul-klausul yang telah dirumuskan dahulu dengan oleh pelaku usaha, kemudian dicantumkan pada dokumen yang harus dipatuhi

⁴⁶ Kartini Muljadi, *Op.Cit.*, hlm. 165-166.

oleh pihak lawan. Sutan Remy S. mendefinisikan perjanjian standar sebagai perikatan yang hampir semua ketentuannya distandarkan pembuatnya yaitu pelaku usaha, sementara pihak yang lain hanya dapat melakukan penandatanganan sebagai bentuk persetujuan dan tidak diberikan ruang untuk bernegosiasi atau menyesuaikan ketentuan yang telah disusun. Sutan Remy Sjahdeini menyatakan bahwasannya pada perjanjian baku yang bersifat tetap atau dibakukan bukanlah formulir perjanjiannya, melainkan klausula-klausula yang tercantum di dalamnya.⁴⁷ Pengaturan perihal penggunaan klausula baku ditetapkan dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perjanjian standar timbul karena perkembangan ekonomi dan masyarakat, serta kebutuhan akan efisiensi, kepastian, dan kepraktisan pada transaksi bisnis, dalam konteks ini dapat dipahami bahwa lahirnya perjanjian baku tidak didasarkan pada alasan hukum yang kuat, melainkan lebih karena pertimbangan efisiensi waktu dan biaya, serta untuk menghindari negoisasi yang berkepanjangan.⁴⁸

Perjanjian baku dibuat oleh perusahaan besar maupun badan usaha milik pemerintah, yang dalam menjalin kerja sama

⁴⁷ Sutan Remy Sjahdeini. (1993). *Kebebasan Berkontrak Dan perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam perjanjian Kredit Bank Indonesia*. Jakarta : Institut Bankir Indonesia, hlm. 66.

⁴⁸ Janus Sidabalok. (2000). *Pengantar Hukum Ekonomi*. Medan : Bina Media, hlm. 99.

menetapkan syarat-syarat secara sepihak guna memenuhi kepentingan mereka sendiri. Pihak yang menjadi lawan dalam perjanjian baku tersebut memiliki kedudukan yang lemah, dalam hal posisi maupun ketidaktahuannya akan hukum, sehingga mereka cenderung hanya dapat menyetujui syarat-syarat yang telah ditetapkan. Keberadaan perjanjian baku dalam dunia bisnis memberikan manfaat yang lebih bagi pelaku usaha karena memungkinkan tercapainya efisiensi terkait penggunaan biaya, tenaga dan waktu. Akan tetapi, penerapan perjanjian baku tersebut menunjukkan kecenderungan yang berpotensi dapat merugikan masyarakat, mengingat tingkat pemahaman masyarakat terhadap hukum, khususnya di bidang hukum perjanjian masih tergolong rendah.⁴⁹

1.7.2.2 Ciri-Ciri Perjanjian Baku

Seiring meningkatnya kebutuhan publik, karakteristik dari kontrak baku juga menyelaraskan perkembangan, berikut sejumlah ciri dari perjanjian baku :

a. Bentuk perjanjian tertulis

Perjanjian baku pada umumnya dibuat dalam bentuk tertulis.

Perjanjian tersebut dapat dirumuskan dalam akta otentik maupun

⁴⁹ Mariam Darus Badruzaman. (1994). *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung : Citra Aditya, hlm. 46.

akta di bawah tangan. Perjanjian baku memuat klausula-klausula baku yang telah ditetapkan terlebih dahulu oleh salah satu pihak.

b. Format perjanjian distandarisasikan

Format terkait model, rumusan, serta ukuran pada perjanjian baku sudah distandarisasi dan tidak bisa diubah, diganti ataupun dibuat dengan cara lain. Format pada perjanjian baku sudah ditetapkan sebelumnya. Bentuk perjanjian tersebut dapat berbentuk blanko yang memuat naskah perjanjian secara komprehensif, maupun formulir yang disertai lampiran beserta ketentuan-ketentuan perjanjian atau dokumen sebagai bukti yang mengandung ketentuan-ketentuan baku.

c. Ketentuan-ketentuan pada perjanjian ditetapkan secara sepihak oleh pihak pengusaha

Hukum perikatan pada prinsipnya menghendaki agar syarat-syarat suatu perjanjian ditentukan berdasarkan kesepakatan para pihak yang mengadakan perjanjian. Kondisi tersebut berbeda dengan kontrak standar, karena berbagai persyaratan dalam kontrak tersebut telah ditentukan terlebih dahulu secara sepihak oleh pihak pelaku usaha dengan format yang telah distandarisasi. Keadaan tersebut menjadi salah satu karakteristik yang membedakan perjanjian baku dengan perjanjian pada umumnya.

d. Konsumen hanya dapat untuk menerima atau menolak

Kontrak baku berlaku bagi semua pihak yang hendak melakukan perikatan dengan pelaku usaha, sehingga jika pihak konsumen melakukan penandatanganan atas perjanjian tersebut maka dianggap menyetujui seluruh substansi perjanjian standar, pihak konsumen hanya diberikan dua pilihan yakni menyetujui seluruh persyaratan yang termuat dalam perjanjian atau tidak menerima. Konsumen cenderung berada pada posisi yang rentan dalam kontrak standar karena tidak diberi kesempatan yang memadai untuk memahami isi perjanjian yang telah disusun, serta tidak diberikan kesempatan untuk melakukan perundingan terhadap ketentuan yang sudah ditetapkan secara sepihak oleh pihak pelaku usaha.

e. Penyelesaian sengketa ditempuh melalui musyawarah atau melalui lembaga peradilan

Ketentuan dalam perjanjian baku juga mengatur mekanisme penyelesaian sengketa yang mungkin timbul di kemudian hari. Sengketa yang timbul antara para pihak pada prinsipnya dapat diselesaikan melalui musyawarah, arbitrase, alternatif penyelesaian sengketa lainnya, maupun melalui badan peradilan. Sebelum menempuh jalur pengadilan, para pihak terlebih dahulu

menyelesaikan sengketa melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lainnya.

1.7.3 Tinjauan Umum Tentang Klausula Eksonerasi

1.7.3.1 Pengertian Klausula Eksonerasi

Menurut Mariam D. B, dijelaskan bahwasannya makna dari klausula eksonerasi adalah suatu ketentuan yang membatasi kewajiban tanggung gugat pihak perusahaan dalam hal munculnya resiko ataupun kelalaian yang pada dasarnya menjadi tanggung jawabnya.⁵⁰ Klausula eksonerasi yakni bentuk penerapan dari prinsip kebebasan berkontrak pada Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Klausula eksonerai merupakan klausula yang secara sengaja dimasukkan dalam perjanjian, baik secara keseluruhan maupun sebagian, terhadap kewajiban ganti kerugian yang muncul akibat tindakan melawan hukum maupun wanprestasi. Klausula tersebut timbul atas kehendak satu pihak yang kemudian dicantumkan pada suatu perjanjian, baik perorangan atau dalam bentuk perjanjian massal. Maksud dari sifat massal tersebut yaitu suatu perjanjian telah dirancang sebelumnya ke bentuk formulir dalam keadaan sudah distandarisasi.

⁵⁰ Cellina Tri Siwi Kristiyanti. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika, hlm. 141.

Pencantuman klausula eksonerasi dalam dunia bisnis pada umumnya dicantumkan dalam perjanjian sebagai unsur *esensial* ataupun sebagai unsur tambahan, yang lazimnya terdapat di perjanjian baku. Kebebasan berkontrak pada perjanjian baku tidak sepenuhnya terealisasi dikarenakan satu di antara pihak tidak berada dalam kedudukan yang seimbang dalam menentukan maupun menegosiasikan substansi dari perjanjian. Hal tersebut tentu saja merugikan konsumen karena menempatkannya pada posisi yang lebih lemah dan berada pada kedudukan bukan setara dibandingkan dengan pelaku usaha, sehingga kewajiban yang semestinya terletak pada perusahaan justru dibebankan kepada konsumen.⁵¹

1.7.3.2 Syarat-Syarat Klausula Eksonerasi

Syarat eksonerasi dipahami sebagai ketentuan dalam perjanjian yang memberi kemungkinan bagi satu di antara pihak untuk melepaskan atau membatasi tanggung jawabnya dalam mengganti kerugian kepada pihak lain, baik karena wanprestasi ataupun tindakan melanggar hukum. Secara yuridis, syarat eksonerasi tersebut terbagi ke dalam tiga bentuk :

⁵¹ David M.L. Tobing. (2019). *Klausula Baku : Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, hlm. 3.

- a. Bentuk yang menyatakan bahwa tanggung jawab sebagai konsekuensi hukum akibat tidak dapat dipenuhinya kewajiban dapat dihapuskan atau dibatasi, misalnya kewajiban membayar ganti rugi dalam hal terjadinya wanprestasi.
- b. Bentuk bahwa kewajiban yang semestinya menjadi tanggung jawab pihak yang menetapkan klausula eksonerasi dibatasi atau dapat dihilangkan, misalnya dengan memperluas penafsiran terhadap keadaan darurat.
- c. Bentuk bahwa satu di antara pihak dibebani kewajiban untuk menanggung tanggung jawab pihak lain melalui pencantuman klausula pembebasan, termasuk atas kerugian yang mungkin timbul dan dialami oleh pihak ketiga.

1.7.3.3 Ciri-Ciri Klausula Eksonerasi

Termuat pada perjanjian baku dapat dikenali melalui ciri-cirinya yakni didapatinya pembatasan tanggung gugat atau kewajiban dari satu di antara pihak dalam pemberian ganti rugi. Berdasarkan pendapat Mariam Darus Badruzaman, karakteristik klausula eksonerasi dapat diuraikan, antara lain :

1. Isi kontrak dirumuskan secara unilateral pelaku usaha yang mempunyai kedudukan relatif lebih kuat dibandingkan pihak lawan

2. Konsumen tidak ikut serta saat proses penentuan substansi kontrak
3. Konsumen hanya dapat menerima klausul perjanjian.
4. Perjanjian disusun dalam bentuk tertulis
5. Ketentuan-ketentuan dalam perjanjian dipersiapkan secara massal atau individual.⁵²

1.7.3.4 Jenis-Jenis Klausula Eksonerasi

Terbagi pada beberapa jenis, yakni :

1. Ketentuan yang menghapus seluruh tanggung jawab pihak tertentu jika adanya wanprestasi atau ingkar janji.
2. Batasan terhadap besaran kompensasi yang bisa diminta oleh pihak mengalami kerugian.
3. Penetapan jangka waktu yang membatasi pihak yang menanggung kerugian dalam mengajukan upaya hukum berupa gugatan maupun permintaan kompensasi, yang biasanya lebih singkat dibandingkan ketentuan perundangan.

1.7.4 Tinjauan Umum Tentang Jasa Pengiriman Barang Dan Ekspediter

1.7.4.1 Pengertian Jasa Pengiriman Barang

Jasa pengiriman barang atau biasa disebut dengan jasa ekspedisi merupakan layanan yang digunakan masyarakat untuk

⁵² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. (2007). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Grafindo, hlm. 108.

mengantarkan barang ke tujuan tertentu dalam waktu relatif cepat dengan sistem pelayanan yang efektif serta efisien. Jasa ekspedisi memiliki cakupan pelayanan yang luas, mulai dari pengiriman antarkota, antardaerah, antarpulau, hingga pengiriman ke luar negeri. Perusahaan ekspedisi melayani pengiriman barang dalam skala kecil maupun besar yang diantarkan oleh kurir dengan memanfaatkan berbagai sarana transportasi, seperti sepeda motor, mobil, truk, kapal laut, dan pesawat udara. Keberadaan transportasi menjadi unsur yang sangat penting dalam kegiatan pengiriman barang, karena berfungsi sebagai sarana bagi pihak pengangkut untuk melaksanakan kewajibannya dalam memenuhi hak konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang.

1.7.4.2 Pengertian Ekspediter

Ekspediter merupakan pelaku usaha yang menjalankan suatu usaha di sektor pengiriman barang. Berdasarkan Pasal 86 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, ekspediter adalah seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan. Ekspediter diwajibkan membuat catatan-catatan dalam register harian secara berturut-turut tentang sifat dan jumlah barang-barang atau barang-barang dagangan yang harus diangkut, dan bila diminta juga tentang nilainya. Berdasarkan ketentuan tersebut, ekspediter

didefinisikan sebagai seseorang yang pekerjaannya mencari pengangkut bagi orang lain yang membutuhkan jasa pengiriman maupun pengangkutan barang.

Pesatnya perkembangan dunia bisnis telah mendorong perluasan fungsi ekspediter yang cukup signifikan. Ekspediter tidak hanya bertindak sebagai perantara, melainkan juga menjalankan fungsi sebagai pengelola logistik yang bertanggung jawab atas keseluruhan proses pengiriman, mulai dari penerimaan, pengemasan, penyimpanan, hingga penyerahan barang kepada penerima. Perluasan fungsi tersebut membawa konsekuensi hukum tersendiri, terutama terkait ruang lingkup tanggung jawab ekspediter apabila terjadi kerusakan, kehilangan, keterlambatan dalam proses pengiriman barang yang dipercayakan kepadanya.

1.7.4.3 Perjanjian Ekspedisi

Perjanjian ekspedisi merupakan perjanjian timbal balik atas pengiriman barang antara ekspediter dan pengirim, dengan mana ekspediter mengikatkan diri untuk melakukan pengiriman barang dengan aman dan selamat ke alamat tujuan, sementara pengirim mengikatkan diri untuk membayar ongkos kirim kepada ekspediter sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat. Hubungan hukum dalam perjanjian ekspedisi pada dasarnya lahir dari adanya kesepakatan antara pengirim dengan perusahaan jasa pengiriman

untuk melaksanakan kegiatan pengangkutan barang dari suatu tempat ke tempat tujuan yang telah ditentukan. Perjanjian tersebut melahirkan hubungan hukum berupa hak dan kewajiban yang bersifat timbal balik bagi para pihak. Hubungan hukum tersebut tunduk pada ketentuan hukum perjanjian sebagaimana diatur dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Perjanjian pengiriman barang melibatkan tiga pihak yang memiliki keterkaitan hukum satu sama lain, yaitu perusahaan jasa pengiriman atau ekspediter, pengirim, dan penerima barang.

1.7.5 Tinjauan Umum Tentang Konsumen

1.7.5.1 Pengertian Konsumen

Konsumen merupakan pihak yang menerima dan memanfaatkan barang atau jasa yang diperdagangkan atau dihasilkan oleh pelaku usaha. Pada praktik hubungan konsumen dan pelaku usaha, konsumen seringkali berada pada kedudukan yang lemah, dikarenakan hanya dapat menerima syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha dengan ruang negosiasi yang terbatas. Konsumen termasuk subjek hukum yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya.

Konsumen berhak memperoleh perlindungan hukum guna menjamin terpenuhinya hak-haknya dalam setiap transaksi.⁵³

1.7.5.2 Hak Dan Kewajiban Konsumen

Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang pada prinsipnya konsumen memiliki hak untuk :

1. Hak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa sesuai kebutuhan serta memperoleh barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang diperjanjikan
3. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi maupun jaminan barang dan/atau jasa yang ditawarkan
4. Hak untuk didengar pendapat serta keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
5. Hak untuk menyampaikan pendapat, saran, maupun keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan serta memperoleh kesempatan untuk didengarkan
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen

⁵³ *Ibid.*, hlm. 5.

7. Hak untuk mendapatkan perlakuan dan pelayanan yang jujur, benar, serta tidak diskriminatif dari pelaku usaha
8. Hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang meliputi :

1. Membaca, memahami, dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
2. Beritikad baik saat bertransaksi
3. Melakukan pembayaran sesuai dengan yang disepakati
4. Mengikuti seluruh upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen dengan patut.

1.7.6 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1.7.6.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum yakni suatu upaya yang ditegakkan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan perlindungan serta rasa aman dari berbagai ancaman dari pihak manapun. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum merupakan bentuk pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan

perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar memperoleh semua hak yang diberikan oleh hukum.⁵⁴ Perlindungan hukum erat kaitannya dengan hak dan kewajiban yang dimiliki setiap subjek hukum. Perlindungan hukum bertujuan untuk melindungi seseorang maupun badan hukum dari sewenang-wenangan penguasa atau tingkat yang lebih tinggi yang dalam menjalankan kegiatannya tidak sesuai aturan hukum yang berlaku.

Perlindungan hukum terdiri atas dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif yaitu upaya pencegahan yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak yang berwenang untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Perlindungan hukum preventif diwujudkan melalui pengaturan dalam peraturan perundang-undangan yang berfungsi sebagai upaya pencegahan terhadap potensi pelanggaran sekaligus menetapkan batasan-batas dalam pelaksanaan kewajiban hukum. Sementara perlindungan hukum represif diberikan setelah terjadinya pelanggaran dengan tujuan menyelesaikan sengketa yang muncul serta menjatuhkan sanksi sebagai bentuk penegakan hukum terhadap pihak yang melakukan pelanggaran.

⁵⁴ Satjipto Rahardjo. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 54.

1.7.6.2 Pengertian Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa perlindungan konsumen yaitu segala upaya dalam menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen menjadi salah satu aspek yang penting dalam mewujudkan keadilan sosial dan kesejahteraan bagi konsumen.⁵⁵ Perlindungan konsumen pada hakikatnya terdiri atas dua bentuk, yaitu perlindungan terhadap pemenuhan prestasi pelaku usaha agar sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dan perlindungan terhadap diberlakukannya syarat atau klausula yang berpotensi menimbulkan ketidakadilan bagi konsumen. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwasannya perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Pasal tersebut memberikan himbauan kepada badan usaha atau pelaku usaha agar tidak sewenang-wenang dalam melaksanakan kewajibannya.

⁵⁵ Laura Sally Patricia dan Ariawan. (2024). "Analisis Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Dan Dampaknya Pada Praktik Bisnis Di Indonesia." *Jurnal Hukum Lex Generalis*, Vol. 5, No. 4, hlm. 2

1.7.6.3 Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya tidak hanya memiliki hak dan kewajiban, namun juga dibebani tanggung jawab serta harus mematuhi berbagai larangan yang ditetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁵⁶ Tanggung jawab tersebut melekat pada setiap aktivitas pelaku usaha dalam memproduksi, mengedarkan, ataupun memperdagangkan barang/jasa kepada konsumen. Kerugian yang timbul akibat penggunaan, pemakaian, maupun pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk menyampaikan pengaduan atas kerugian yang dialaminya. Konsumen juga berhak memperoleh ganti rugi sebagai bentuk pemulihan atas kerugian tersebut.

Mengenai penyelesaian sengketa konsumen, Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan pilihan kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur pengadilan maupun di luar pengadilan, pemilihan tersebut didasarkan pada kesepakatan dan

⁵⁶ Eli Wuria Dewi. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta : Graha Ilmu, hlm. 62.

kehendak pihak yang bersengketa. Adapun penyelesaian di luar pengadilan dapat ditempuh melalui beberapa cara sebagai berikut :

1. Pengaduan secara langsung kepada pelaku usaha
2. Pengaduan kepada lembaga atau badan yang berwenang
 - a. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada LPKSM dengan mendatangi lembaga yang bersangkutan dan menyampaikan laporan secara tertulis melalui formulir pengaduan yang telah disediakan.

- b. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Pengaduan kepada BPSK dapat dilakukan, baik secara tertulis maupun lisan oleh konsumen yang mengalami kerugian atau pelanggaran hak. Selanjutnya, BPSK akan memproses dan memeriksa pengaduan tersebut sesuai dengan kewenangannya.