

PENERAPAN ASAS IKTIKAD BAIK DALAM KONTRAK STANDAR

(Khususnya di dalam Klausul Eksonerasi)

SKRIPSI



OLEH:

ATHALAH RAFIF MAULANA

No. Mahasiswa: 17410206

PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2021

**PENERAPAN ASAS IKTIKAD BAIK DALAM KONTRAK STANDAR
(Khususnya di dalam Klausul Eksonerasi)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum

Universitas Islam Indonesia



Oleh:

ATHALAH RAFIF MAULANA

No. Mahasiswa: 17410206

PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2021



**PENERAPAN ASAS IKTIKAD BAIK DALAM KONTRAK STANDAR
(Khususnya di dalam Klausul Eksonerasi)**

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendaran
pada tanggal 15 Maret 2021

Yogyakarta, 29 Mei 2021
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,


Ridwan Khairandy, Prof. Dr., S.H., M.H.



**PENERAPAN ASAS IKTIKAD BAIK DALAM KONTRAK STANDAR
(Khususnya di dalam Klausul Eksonerasi)**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir / Pendaran
pada tanggal 15 Maret 2021 dan Dinyatakan LULUS

Yogyakarta, 29 Mei 2021

Tim Penguji

1. Ketua : Rusli Muhammad, Prof. Dr., S.H., M.H.
2. Anggota : Fuadi Isnawan, S.H., M.H.
3. Anggota : Syarif Nurhidayat, S.H., M.H.

Tanda Tangan



Mengetahui:
Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,

Dr. Abdul Jamil, S.H., M.H.
NIK. 904100102

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN



“Jika kamu tidak kuat menanggung lelahnya menuntut ilmu, maka kamu akan menanggung perihnya kebodohan”

Imam Syafi’i

“Waktu bagaikan pedang. Jika kamu tidak memanfaatkannya dengan baik, maka a akan memanfaatkanmu”

HR. Muslim

“The first step is to establish that something is possible, then probability will occur”

Elon Musk

Skripsi ini kupersembahkan teruntuk

Ayah dan Mamaku,

Adik ku,

Teman-temanku,

Organisasi-Organisasiku,

Almamaterku.

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Athalah Rafif Maulana
2. Tempat Lahir : Pekanbaru
3. Tanggal Lahir : 3 April 1999
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Golongan Darah : O
6. Agama : Islam
7. Alamat : Jl. Griya Indah Block C Nomor 8, Rumbai
Pesisir, Pekanbaru
8. Identitas Orang Tua/ Wali
 - a. Nama Ayah : Tommy Karya
Pekerjaan : Pengacara
 - b. Nama Ibu : Cinthia Lidyani
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil
9. Riwayat Pendidikan
 - a. SD : SD IT AL-ITTIHAD PEKANBARU
 - b. SMP : SMP IT AL-ITTIHAD PEKANBARU
 - c. SMA : SMA IT AL-ITTIHAD PEKANBARU
10. Riwayat Organisasi :
 - a. Anggota UKM Komunitas Peradilan Semu LEM FH UII Periode 2017-2018.

- b. Kepala Biro Aspirasi Mahasiswa Departemen Advokasi LEM FH UII
Periode 2018-2019
 - c. Sekretaris Unit Perguruan Tinggi dan Jaringan HMI FH UII Periode
2019-2020
 - d. Staff Jaringan Teknologi dan Informasi UKM Komunitas Peradilan
Semu LEM FH UII Periode 2019-2020
 - e. Staff Departemen Hukum Acara Pidana Study Club Criminal Law
Discussion FH UII Periode 2019-2020
 - f. Kepala Departemen Advokasi LEM FH UII Periode 2019-2020
11. Pengalaman Lainnya :
- a. Staff *Liaison Officer* Piala Muhammad Natsir Forum Kajian Penulisan
Hukum LEM FH UII Tahun 2017.
 - b. Staff Konsumsi PERADILAN FH UII Tahun 2018.
 - c. Ketua *Organizing Committee* PERADILAN FH UII Tahun 2019
12. Riwayat Prestasi :
- a. Juara 2 Internal Moot Court Competition KPS LEM FH UII Tahun 2018
 - b. Juara 2 National Moot Court Competition Mutiara Djokosoetono X
Tahun 2018 oleh Universitas Indonesia
 - c. Berkas Terbaik Natinal Moot Court Competition Mutiara Djokosoetono
X Tahun 2018 oleh Universitas Indonesia
 - d. Penerima Beasiswa Peningkatan Prestasi Akademik UII Tahun 2019
13. Hobby : Diskusi dan mendengarkan musik

Yogyakarta, 1 Februari 2021

Yang Bersangkutan

Athalah Rafif Maulana

NIM. 17410206



SURAT PERNYATAAN

Orisinalitas Karya Tulis Ilmiah/ Tugas Akhir Mahasiswa

Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia



Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Athalah Rafif Maulana**

No. Mahasiswa : 17410206

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa skripsi dengan judul: **PENERAPAN ASAS IKTIKAD BAIK DALAM KONTRAK STANDAR (Khususnya di dalam Klausul Eksonerasi)**. Karya Tulis Ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendarasan yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma-norma penulisan sebuah karya ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya tulis ilmiah ini ada pada saya, namun demi untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan

Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya tulis ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal diatas (terutama butir no.1 dan no.2), saya sanggup menerima sanksi, baik sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan saya tersebut. Saya juga akan bersifat kooperatif untuk hadir, menjawab, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya, serta menandatangani berita acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan "Majelis" atau "Tim" Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas apabila tanda-tanda plagiaris disinyalir ada/terjadi pada karya tulis ilmiah saya ini, oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Yogyakarta, 13 Februari 2021

Yang membuat pernyataan



Athalah Rafif Maulana

NIM.17410206

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. WB

Alhamdulillah *rabbil'alam*, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, Sang Pencipta dunia dan Pemilik seisinya, berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga kita dapat mendapatkan nikmat yang berlimpah dan menjalankan kewajiban dengan rasa ikhlas, istiqomah dan amanah. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW sang revolusioner sejati yang telah menjadi suri tauladan serta membawa umatnya dari keterpurukan zaman kegelapan hingga menuju zaman terang-benderan saat ini.

Skripsi dengan judul **“PENERAPAN ASAS IKTIKAD BAIK DALAM KONTRAK STANDAR (Khususnya di dalam Klausul Eksonerasi)”** ini disusun oleh penulis dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Strata-1 (S1) Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dan sebagai bukti bahwa penulis memiliki komitmen untuk menyelesaikan sebagian tanggungjawabnya sebagai mahasiswa yang ingin menyelesaikan studi. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan serta kelemahan.

Terselesainya Skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan doa dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis sampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. **ALLAH SWT**, yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak **Prof. Dr. Ridwan Khairandy, S.H., M.H.**, selaku Dosen Pembimbing skripsi, terimakasih telah sabar dalam proses bimbingan dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak **Dr. Abdul Jamil, S.H., M.H.**, Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu **Indah Parmitasari, S.H., M.H.**, selaku Dosen Pembimbing Akademik, terimakasih telah memberi nasehat selama kuliah dan membantu serta mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak **Ari Wibowo, S.H.I., S.H., MH.**, Bapak **M. Arief Satejo Kinady, A. Md.** Serta dosen-dosen lainnya yang pernah bekerjasama dengan penulis dalam mengemban amanah di LEM FH UII, terimakasih banyak kepada bapak-bapak telah mengajarkan banyak hal termasuk beretika, berkomunikasi dan beradvokasi.
6. **Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia**, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di kampus perjuangan ini.
7. Kedua orang tua tercinta, Mama **Cinthia Lidyani** dan Ayah **Tommy Karya** yang selalu mendukung penulis baik secara moril maupun materil dan mendoakan penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Adekku tersayang, **Rayhan Arif Hidayatullah** yang telah memberikan dukungan serta semangat kepada penulis.
9. Keluarga besarku terutama Opa dan Oma yang selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis.
10. Sahabat seperjuangan masa perkuliahan **Dandi Fakhriza, Syahrul Kurniawan, Rohahayu Ahmad, Varel Yofy, Hanif, Aes, Aufa, Farhan, Taufiqqurahman, Daffa Mandala, Agun, Karina Alisha**, dan sahabat-sahabat lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih telah menjadi saudara yang baik dan selalu berdiskusi selama 3 tahun di kampus perjuangan ini.
11. **Keluarga besar UKM Komunitas Peradilan Semu FH UII**, Bapak Teguh Sri Rahardjo, Pak Mahrus, Bang Wahyu Prianka, Bang Dimmi, Bang Irfan, Bang Amin, Bang Agung, Bang Alpi, Bang Anam, Bang Deris, Seluruh alumni, Seluruh Delegasi *National Moot Court Competition* Mutiara Djokosoetono X Tahun 2018 dan seluruh pengurus UKM KPS LEM FH UII, yang telah menambah wawasan penulis, ilmu prihatin, peningkatan intelektualitas, dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk turut serta mengharumkan nama Fakultas Hukum UII di Tingkat Nasional dalam Kompetisi Peradilan Semu.
12. **Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Fakultas Hukum UII**, Imam Faiq, Imam Rama, Sekum Qindy serta pengurus-pengurus lainnya. Terimakasih karena telah diberikan ilmu, pengalaman berorganisasi, dan seluruh bimbingan-bimbingannya.

13. **Keluarga Harmoni**, Rafika, Almas, Darwan, Dwiky, Kinan, Ali, Helmi, Varel, Yusril, Oni, Rama, Rofiq, Yovie, Odi dan Cicut, terimakasih sebanyak-banyaknya telah menemani penulis dalam kehidupan di Yogyakarta.
14. **Keluarga Besar Lembaga Eksekutif Mahasiswa Fakultas Hukum UII**, terutama kepada Ketua Umum Alfin Fauzan dan Departemen Advokasi Periode 2019-2020 Alya, Naura, Aca, Vikri, Opal, Egin, Farell, Andi, Imam L, Karina, Aqil, Nada, Ria, Tiara. Terimakasih sudah mengajarkan penulis dan bersama-sama menghadapi dinamika organisasi. Serta mengajarkan pengalaman-pengalaman yang penting dalam memperjuangkan hak-hak mahasiswa.
15. Seluruh teman, sahabat dan mahasiswa Fakultas Hukum UII yang memberikan warna dan kehidupan perkuliahan bagi penulis. Mohon maaf apabila selama penulis berdinamika di lembaga belum mampu menjalankan amanah dengan maksimal.
16. Semua pihak yang telah ikut membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT, Aamiiin.

Semoga perjalanan yang ditempuh selama perkuliahan dapat bermanfaat bagi penulis dan dapat menginspirasi orang lain menuju kebaikan. Sekali lagi, mohon maaf apabila Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan. Atas perhatiannya, penulis mengucapkan banyak terimakasih.

Billahitaufiq wal hidayah

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 1 Februari 2021

Athalah Rafif Maulana

NIM: 17410206



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
<i>CURRICULUM VITAE</i>.....	vi
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xvi
ABSTRAK.....	xix
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	17
C. Tujuan Penelitian	17
D. Manfaat Penelitian.....	17
E. Orisinalitas Penelitian.....	18
F. Tinjauan Pustaka	21
G. Definisi Operasional.....	28
H. Metode Penelitian	29

I. Sistematika Penulisan	32
BAB II. TINJAUAN UMUM MENGENAI KONTRAK PADA UMUMNYA DAN KONTRAK BAKU/STANDARD	33
A. Pengertian dan Unsur-Unsur Kontrak/Perjanjian.....	33
B. Terjadinya Kesepakatan dan Kontrak	39
C. Cacat Kehendak dalam Kontrak dan Akibat Hukumnya.....	45
1. Kesesatan atau Kekeliruan (<i>dwalling</i>).....	46
2. Paksaan (<i>dwang</i>).....	51
3. Penipuan (<i>bedrog</i>).....	54
D. Iktikad Baik dalam Kontrak	55
1. Iktikad baik dalam fase pra kontrak/iktikad baik subjektif.....	56
2. Iktikad baik pelaksanaan kontrak/iktikad baik objektif.....	56
E. Kontrak Baku/Standar	64
1. Pengertian Perjanjian Baku	64
2. Bentuk-Bentuk Perjanjian Baku	69
F. Isi Perjanjian Baku/Standard	71
G. Aspek Hukum Islam Tentang Kontrak	76
1. Pengeritan Kontrak Menurut Islam	77
2. Asas-Asas Kontrak dalam Islam.....	80
3. Rukun Akad.....	85

4. Cacat Kehendak dalam Hukum Kontrak Islam	88
---	----

BAB III. PENERAPAN ASAS IKTIKAD BAIK DALAM KONTRAK

STANDAR (Khususnya di dalam Klausul Eksonerasi)	94
--	-----------

A. Penerapan Asas Iktikad Baik dalam Kontrak Standar khususnya di dalam Klausul Eksonerasi.....	94
---	----

1. Penerapan Asas Iktikad Baik dalam fase pra kontrak.....	101
--	-----

2. Penerapan Asas Iktikad Baik dalam fase pelaksanaan kontrak.....	107
--	-----

B. Perlindungan Hukum Akibat Tidak Terpenuhinya Asas Iktikad Baik dalam Kontrak Standar Khususnya yang Terdapat Klausul Eksonerasi	114
--	-----

1. Perlindungan Hukum Preventif	116
---------------------------------------	-----

2. Perlindungan Hukum Represif.....	121
-------------------------------------	-----

BAB IV PENUTUP	135
-----------------------------	------------

A. Kesimpulan.....	135
--------------------	-----

B. Saran	138
----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA	139
-----------------------------	------------

ABSTRAK

Cepat berkembangnya dunia usaha perdagangan barang/jasa menyebabkan meningkatnya jumlah pelaku usaha yang menawarkan sebuah perjanjian berbentuk kontrak standar. Bagi para pelaku usaha mungkin menggunakan perjanjian dengan kontrak standar atau kontrak baku merupakan cara mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis dan cepat. Namun bagi konsumen kontrak tersebut menimbulkan kerugian, dikarenakan konsumen hanya dapat menjawab menerima dengan terpaksa atau menolak kontrak tersebut dan tidak dapat melakukan negosiasi yang sesuai diinginkannya. Dikarenakan pelaku usaha memegang teguh prinsip ekonomi dalam mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya menyebabkan masih ditemukannya beberapa pelaku usaha yang masih melanggar ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang larangan pencantuman klausula yang dilarang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk menjawab Bagaimana penerapan asas iktikad baik dalam kontrak standar khususnya di dalam klausul eksonerasi? dan juga bagaimana perlindungan hukum akibat tidak terpenuhinya asas iktikad baik dalam kontrak standar khususnya yang terdapat klausul eksonerasi. Penelitian ini merupakan penelitian hukum yuridis-normatif yakni penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka yang ada. Adapun pendekatan penelitian yang penulis terapkan dalam penelitian ini yakni pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual. Penelitian ini dilakukan dengan membaca, mempelajari dan menelaah bahan-bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder untuk membantu penulis menjawab permasalahan hukum tersebut. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa kewajiban beriktikad baik dalam kontrak standar diwajibkan kepada pelaku usaha dan konsumen dengan kewajiban untuk menjelaskan dan kewajiban untuk meneliti sebuah kontrak standar. Tolak ukur terpenuhinya iktikad baik ada pada kepatutan para pihak serta kewajiban menjelaskan secara menyeluruh kontrak standar oleh pelaku usaha dan pahamiannya konsumen terhadap kontrak standar tersebut. Adapun perlindungan hukum preventif dapat berlaku secara efektif apabila pelaku usaha tunduk pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bagi Pemerintah dan lembaga dibawahnya juga berperan aktif untuk menghimbau masyarakat untuk berhati-hati. Untuk mewujudkan perlindungan hukum secara represif, konsumen dapat mengajukan pembatalan kontrak akibat penyalahgunaan keadaan ekonomi apabila terpaksanya kata sepakat yang disampaikan konsumen untuk menyetujui kontrak dan menggugat kontrak yang terdapat klausula eksonerasi yang dilarang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun saran dari penulis yakni dibuatkannya lembaga untuk menilai sebuah kontrak agar mengantisipasi adanya klausula yang merugikan konsumen, meningkatkan peran aktif dari pemerintah dan lembaga dibawahnya untuk menyadarkan konsumen serta kehati-hatian konsumen terhadap kontrak yang ditawarkan.

Kata Kunci: Kontrak Standar; Klausula Eksonerasi; Iktikad Baik; Perlindungan Hukum.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kontrak standar atau biasa dikenal dengan kontrak baku merupakan kontrak yang sangat sering dijumpai oleh masyarakat Indonesia. Kontrak standar atau kontrak baku tersebut merupakan kontrak yang memiliki konsep transaksi bisnis yang terjadi bukan melalui proses negosiasi yang benar-benar diinginkan atau biasa disebut konsep keseimbangan diantara para pihak, tetapi perjanjian transaksi yang terjadi dengan cara pihak yang satu telah menyiapkan syarat-syarat baku serta ketentuan-ketentuan tertentu pada suatu formulir perjanjian yang sudah dicetak dan kemudian disodorkan kepada pihak lainnya untuk disetujui dengan hampir tidak memberikan kebebasan sama sekali kepada pihak lainnya untuk melakukan negosiasi atas syarat-syarat yang disodorkan. Kontrak yang demikian dinamakan perjanjian standar atau perjanjian baku atau perjanjian adhesi.¹

Dewasa ini sudah lazim perjanjian baku dipakai dalam, termasuk hampir semua aspek kehidupan manusia sehari-hari, misalnya ini digunakan dalam jual beli perumahan antara pengembang dan pembeli sebagai konsumen, perjanjian kredit bank, tiket penumpang pesawat udara, darat, dan udara. Demikian juga dipakai dalam Surat udara, darat, kereta api, konosemen, polis asuransi, credit card, sewa-menyewa gedung perkantoran dan perumahan.

¹ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Kontrak Kredit Bank di Indonesia*, Pustaka Utama Grafiti, Jakarta, 1993, hlm. 66.

Bahkan dalam tiket (karcis) parkir pun terdapat pula pencantuman klausula baku dalam bentuk klausula eksonerasi. Pokoknya dewasa ini dalam era perekonomian yang diikuti atau dipengaruhi pertumbuhan produksi massal pemakaian perjanjian baku sudah tidak dapat lagi dielakkan lagi.²

Standar Kontrak atau kontrak baku sebenarnya dikenal sejak zaman Yunani Kuno. Menurut laporan dalam *Harvard Law a Review* pada 1971 bahwa 99 persen perjanjian yang dibuat di Amerika Serikat berbentuk Standar Kontrak. Dalam Praktik sering ditemukan cara bahwa untuk mengikat suatu perjanjian tertentu, salah satu pihak telah mempersiapkan suatu konsep (*draft*) yang akan berlaku bagi para pihak. Konsep itu disusun sedemikian rupa sehingga pada waktu penandatanganan perjanjian para pihak tinggal mengisi beberapa hal yang sifatnya subjektif seperti ; identitas dan tanggal waktu pembuatan perjanjian yang sengaja dikosongkan sebelumnya. Sedangkan, ketentuan mengenai perjanjian (*term of conditions*) sudah tertulis (tercetak) lengkap pada dasarnya tidak dapat diubah lagi. Konsep perjanjian seperti inilah yang disebut dengan standar kontrak (perjanjian standar/perjanjian baku).³ Istilah ini menunjuk pada syarat-syarat perjanjian yang sudah dibakukan sebelumnya. Isi standar kontrak telah dibuat oleh satu pihak sehingga pihak lainnya tidak dapat mengemukakan kehendak secara bebas.

Ada beberapa istilah tentang hal ini. Ada yang menggunakan istilah perjanjian dengan klausula baku dan pula memakai istilah perjanjian baku.

² Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan, Bagian Kedua*, FH UII Press, Yogyakarta, 2020, hlm 3.

³ Annurdi, "Penerapan Fiksi Hukum (*Fictie Van Wil En Vertrouwen*) dalam Kontrak Baku." *Jurnal Hukum Media Bhakti 1*, no 2 ,2013, hlm.157-163.

Perjanjian baku adalah perjanjian dua pihak atau lebih yang umumnya adalah kumpulan dari klausul. Sementara itu, bagian tersendiri dari perjanjian baku, yaitu syaratnya yang bersifat telah ditentukan sebelumnya (baku) dan menjadi bagian dari perjanjian yang dibuat. Itulah yang disebut klausul baku.⁴

Perjanjian baku menurut Sutan Remy Sjahdeini adalah suatu perjanjian yang hampir seluruh klausulnya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak lain pada dasarnya tidak ada memiliki peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Dikatakan hampir seluruh klausul sudah dibakukan, berarti ada sebagian yang tidak dibakukan, seperti yang menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat waktu, dan beberapa hal lainnya yang spesifik dari objek yang diperjanjikan. Dengan kata lain, yang dibakukan bukan formulir perjanjian, tetapi klausul-klausulnya. Oleh karena itu, perjanjian yang dibuat dengan akta notaris, bila dibuat oleh notaris dengan klausul-klausul yang hanya mengambilalih saja klausul-klausul yang telah dibakukan oleh salah satu pihak, sedangkan yang lain tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan atas klausula-klausul itu, maka perjanjian yang dibuat dengan akta notaris itu pun masuk dalam kategori perjanjian baku pula.⁵

Mariam Darus Badruzaman berpendapat bahwa perjanjian baku adalah suatu perjanjian yang isinya telah dibakukan dan dituangkan dalam bentuk

⁴ Ahmad Fikri Assegaf, *Penjelasan Hukum Tentang Klausul Baku*, Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK), Jakarta, 2014, hlm 3.

⁵ Sutan Remy Sjahdeini, *op.cit*, hlm 76.

formulir.⁶ Kemudian beliau menambahkan bahwa perjanjian baku adalah perjanjian yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi siapapun yang menutup perjanjian dengannya tanpa kecuali, dan disusun terlebih dahulu secara sepihak serta dibangun syarat standar, ditawarkan kepada pihak lain untuk disetujui dengan hampir tidak ada kebebasan bagi yang diberi penawaran untuk melakukan negosiasi atas apa yang ditawarkan. Adapun hal yang dibakukan biasanya meliputi model, rumusan, dan ukuran.⁷

Dengan kata lain, klausul baku ini merupakan ketentuan yang menjadi tolok ukur yang memuat hak dan kewajiban para pihak dalam suatu transaksi baik barang dan/atau jasa yang secara tertulis dan materinya telah ditentukan secara sepihak.⁸

Perjanjian baku atau standar lahir sebagai bentuk dari perkembangan dan tuntutan dunia usaha. Perjanjian standar telah banyak diterapkan dalam dunia usaha seperti perbankan, pinjam meminjam, lembaga pembiayaan konsumen dan berbagai bentuk usaha lainnya. Perjanjian standar atau baku dipandang lebih efisien dan cepat dari sisi waktu dan biaya. Perjanjian standar atau baku sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Sehingga mempercepat pelaku dunia usaha untuk membuat perjanjian kepada pihak-pihaknya.

⁶ Mariam Darus Badruzaman, *Perjanjian Baku (Standard): Perkembangannya Di Indonesia*, 1980, hlm 96.

⁷ *Ibid*, hlm 136.

⁸ H.P. Panggabean, *Praktik Standard Contract (Perjanjian Baku) Dalam Perjanjian Kredit Perbankan*, Alumni, Bandung, 2012, hlm. 1.

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 yang bersangkutan. Prinsip ekonomi dan kepastian hukum dalam perjanjian baku dilihat dari kepentingan pengusaha atau pelaku usaha bukan dari kepentingan konsumen. Dengan pembakuan syarat-syarat perjanjian, kepentingan ekonomi pengusaha lebih terjamin karena konsumen hanya menyetujui syarat-syarat yang disodorkan oleh pengusaha.⁹ Ciri-ciri perjanjian tersebut yakni bentuknya tertulis, formatnya dibakukan, syarat-syarat baku ditentukan oleh pengusaha, konsumen hanya menerima atau menolak, penyelesaian sengketa, dan kontrak menguntungkan pengusaha.

Namun, Konsep transaksi dengan perjanjian baku tersebut seringkali tidak memberikan kebebasan sama sekali kepada pihak lainnya untuk melakukan negosiasi atas syarat-syarat serta ketentuan-ketentuan tertentu yang disodorkan. Dalam kondisi ini salah satu pihak pastinya lebih mempunyai posisi yang lebih diuntungkan dalam suatu perjanjian. Seringkali pihak penyusun perjanjian tersebut menentukan syarat-syarat yang cukup memberatkan kepada pihak yang membutuhkan perjanjian tersebut. Bila pihak lainnya menerima isi perjanjian tersebut, ia akan menyetujui seluruh isi, menandatangani serta tunduk pada perjanjian tersebut, namun apabila ia

⁹ Abdul Kadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm. 6.

menolak, perjanjian itu dianggap tidak ada, karena tidak menandatangani perjanjian tersebut. Oleh karena itu, pihak lainnya tersebut hanya tinggal memilih antara menerima atau menolak syarat-syarat perjanjian baku yang disodorkan kepadanya.

Perdebatan tentang sah atau tidaknya suatu perikatan yang timbul dari suatu perjanjian standar (*standardized contract*) untuk mengikat ataupun berlaku sebagai hukum kepada para pihak yang berkontrak sudah menjadi persoalan lama kelanjutan dari persoalan yang telah muncul di negara-negara yang telah lebih dahulu menghadapi permasalahan penggunaan kontrak standar tersebut, sebagai reaksi atau upaya masyarakat hukum untuk mencari ukuran keadilan, khususnya bagi pihak pengguna barang dan jasa (konsumen) yang lebih cenderung didudukkan pada posisi lemah.

Bagi para pengusaha mungkin menggunakan perjanjian dengan kontrak standar atau kontrak baku merupakan cara mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis dan cepat. Tetapi bagi konsumen justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada suatu pilihan, yaitu menerima walaupun dengan berat hati.

Penggunaan kontrak standar atau kontrak baku ini biasanya digunakan oleh perusahaan-perusahaan ataupun pelaku usaha. Banyak perusahaan yang menggunakan kontrak standar sebagai kontrak yang menguntungkan maupun lebih efisien. Sehingga juga dapat menarik minat konsumen dikarenakan konsumen merasa bahwa kontrak standar atau kontrak baku ini merupakan

kontrak yang sangat mudah diterima dan cepat untuk menyepakati suatu perjanjian diantara kedua belah pihak serta tidak bertele-tele.

Namun penggunaan kontrak baku dalam dunia bisnis saat ini masih banyak menimbulkan permasalahan hukum yang memerlukan pemecahan. Secara tradisional suatu perjanjian terjadi didasarkan pada asas kebebasan berkontrak diantara kedua belah pihak yang memiliki kedudukan seimbang. Sehingga kesepakatan yang didapat antara kedua belah pihak tersebut di dalam perjanjian merupakan hasil negosiasi antara para pihak. Proses negosiasi tersebut tidak ditemukan dalam perjanjian baku. Bahkan hampir tidak ada kebebasan dalam menentukan isi perjanjian dalam proses negosiasi. Praktik tersebut disatu sisi sangat menguntungkan pengusaha, namun di sisi lain menimbulkan kerugian bagi konsumen.¹⁰

Di dalam kontrak standar yang dibuat oleh perusahaan atau pelaku usaha umumnya berisi pasal ataupun klausula-klausula baku. Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan klausula (perjanjian) baku sebagai berikut :

“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”

Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut membuktikan bahwa perjanjian-perjanjian yang dibuat dengan menggunakan klausula baku diakui keabsahannya serta pengakuannya di Indonesia.

¹⁰ Ridwan Khairandy, *op.cit*, hlm. 1.

Sehingga ketika ada pihak yang membutuhkan penawaran oleh perusahaan yang diberikan dalam bentuk perjanjian baku, lalu disodorkan formulir perjanjian baku tersebut sehingga apabila pihak tersebut menerimanya maka pihak tersebut wajib memenuhi kewajiban-kewajibannya sebagaimana diatur di dalam perjanjian baku tersebut. Maka secara tidak langsung terciptalah hak dan kewajiban konsumen dengan ditandatanganinya perjanjian baku tersebut.

Akan tetapi, Klausula baku ini ternyata sering menjadi permasalahan dan ketidakwajaran yang dialami oleh masyarakat. Misalnya yakni pencantuman klausula baku pada bidang jasa keuangan, dengan mencantumkan syarat sepihak di mana keberadaan klausula yang menyatakan bahwa “Bank sewaktu-waktu diperkenankan untuk merubah (menaikan/menurunkan) suku bunga pinjaman (kredit) yang diterima oleh debitur”, tanpa pemberitahuan atau persetujuan dari debitur terlebih dahulu atau dengan kata lain terdapat kesepakatan bahwa debitur menyetujui segala keputusan sepihak yang diambil oleh bank untuk merubah suku bunga kredit, yang telah diterima debitur pada masa/jangka waktu perjanjian kredit berlangsung. Sehingga konsumen merasakan ketidakadilan terhadap kesepakatan yang diinginkan secara sepihak tersebut. Hal ini terjadi dikarenakan isi-isi perjanjian seperti itu sering kali tidak diketahui oleh konsumen. Sehingga sangat penting bagi konsumen untuk membaca serta memahami terlebih dahulu seluruh isi perjanjian yang hendak ingin di tanda tangani.

Berkenaan dengan perjanjian baku ini seringkali mencantumkan hal-hal yang tidak wajar yang sangat memberatkan bagi pihak lainnya, terlebih pihak

konsumen. Istilah yang dipakai oleh KUHPerdara Belanda yang berlaku dewasa ini untuk klausul yang demikian ini adalah *onredelijk bezwren* atau syarat-syarat yang tidak masuk akal atau syarat-syarat yang tidak patut. Di Amerika Serikat dalam The Uniform Code digunakan istilah *onconionable clause* untuk menyebut klausul-klausul yang tidak wajar itu.¹¹

Di antara klausula tidak wajar itu adalah digunakannya klausul eksonerasi. Di dalam pustaka hukum Inggris klausul ini disebut dengan klausul eksemsi (*exclusion clause*), sedangkan di Amerika Serikat lebih dikenal dengan *exculpatory clause* atau *warranty disclaimer clause* atau *limitation of liability clause*.

Klausul eksonerasi adalah klausul di dalam perjanjian (baku) yang untuk melindungi dari tanggung jawab atas timbulnya tanggung jawab peristiwa wanprestasi atau melepaskan dari tanggung jawabnya. Ini adalah salah satu jenis dalam klausula baku. Istilah eksonerasi atau eksemsi (*exoneration* dan *exemption*) kedua kata telah diserapkan dalam bahasa Inggris. Kedua kata tersebut merujuk pada isi dari klausul yang terkait yang memuat pembebasan tanggung jawab tertentu.¹²

Klausul eksonerasi ini sangat sering diterapkan dalam sebuah kontrak yang dituangkan kepada konsumen. Klausula eksonerasi adalah syarat yang secara khusus membebaskan pengusaha dari tanggung jawab terhadap akibat yang merugikan, yang timbul dari pelaksanaan perjanjian.¹³ Tujuan adanya

¹¹ Ridwan Khairandy, *op.cit*, hlm. 10.

¹² Ahmad Fikri Assegaf, *op.cit*, hlm. 24.

¹³ Abdulkadir Muhammad, *op.cit*, hlm. 10.

klausula eksonerasi ini tidak lain adalah mencegah pihak konsumen merugikan kepentingan usaha.

Klausula eksonerasi ini sering sekali dijumpai oleh masyarakat. Sebagai contoh penerapan perjanjian baku yang memiliki klausula eksonerasi yakni adalah tiket parkir yang di dalamnya mencantumkan isi perjanjian yang berbunyi “bahwa perusahaan tidak akan bertanggungjawab atas barang-barang, helm dan kendaraan yang hilang.” atau juga biasanya kita rasakan pada saat hendak berpergian dengan pesawat, banyak perusahaan maskapai mencantumkan isi perjanjian yang berbunyi “segala kehilangan dan kerusakan dalam bagasi bukan tanggung jawab maskapai” contoh lainnya lagi yaitu pencantuman klausul dalam isi perjanjian yang berbunyi “Hotel tidak bertanggung jawab atas kekurangan, kerusakan atau kehilangan dari barang-barang tamu. Beberapa contoh perjanjian di atas jelas merupakan perjanjian yang sangat merugikan pihak konsumen, karena di dalam perjanjian terdapat klausula berupa pengurangan atau penghapusan tanggung jawab pembuat perjanjian, sehingga beban serta kerugian ada pada pihak konsumen.

Ketidakwajaran yang timbul atas klausula di dalam perjanjian-perjanjian baku diatas biasanya menjadi suatu keluhan oleh konsumen dikarenakan tidak diterapkannya asas kebebasan berkontrak penerapan asas iktikad baik dalam suatu kontrak baku. Adanya klausul baku aturan yang dibuat secara sepihak tersebut membuat posisi konsumen sangat lemah/tidak seimbang dadlam menghadapi pelaku usaha.

Melihat fenomena kontrak tersebut, baik pada saat sebelum terjadi kata sepakat dan melihat isi kontrak yang memuat klausula eksonerasi, disini perlu diperhatikan asas iktikad baik tidak hanya diperhatikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kontrak baku yang dibuat secara sepihak tersebut, perlu dikendalikan dengan suatu pengendali yang didasari pada nilai moral yang biasanya dikenal dengan istilah Iktikad baik. Dalam suatu perjanjian apapun bentuk dan jenisnya pastilah harus menerapkan asas iktikad baik di dalamnya. Di dalam Pasal 1338 Ayat (3) KUHPerdara menjelaskan bahwa “suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik”. Sehingga Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara tersebut mengatur iktikad baik sebagai landasan seseorang melakukan perbuatan hukum dalam membuat suatu perjanjian. Iktikad baik (*good faith*) dalam pelaksanaan kontrak merupakan asas yang paling penting dalam kontrak. Ia menjadi suatu ketentuan fundamental dalam hukum kontrak, dan mengikat bagi para pihak dalam kontrak.¹⁴ Dengan dimasukkannya iktikad baik di dalam pelaksanaan perjanjian berarti tidak lain harus menafsirkan perjanjian itu berdasarkan keadilan dan kepatutan.¹⁵

Walaupun iktikad baik menjadi asas yang paling penting dalam hukum kontrak dan diterima dalam berbagai sistem hukum, tetapi hingga kini doktrin

¹⁴ Jeffrey M. Judd, “*The Implied Covenant of Good Faith and Fair Dealing : Examining Employee Good Faith Duties*”, *The Hasitng Law Journal*, Vol 39, January, 1998, hlm. 483, Dikutip dari Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan, Bagian Pertama*, FH UII Press, Yogyakarta, 2014, hlm. 92.

¹⁵ Purwahid Patrik, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan (Perikatan yang Lahir dari Perjanjian dan dari UU* ,Mandar Maju, Bandung, 2003, hlm. 67.

iktikad baik masih merupakan sesuatu yang kontroversional.¹⁶ Perdebatan utama yang timbul disini adalah berkaitan dengan definisi iktikad baik itu. Dengan perkataan lain, perdebatan ini berkaitan dengan apa sebenarnya yang dimaksud dengan iktikad baik itu.¹⁷ Sama halnya seperti di Indonesia, walaupun di negara Indonesia memasukkan doktrin iktikad baik dalam kitab undang-undang hukum perdata, namun secara eksplisit juga tidak menjelaskan mengenai pengertian iktikad baik itu sendiri. Pada pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata) hanya menyebutkan bahwa semua kontrak dilaksanakan dengan iktikad baik. Tidak ada penjelasan lebih lanjut apa yang disebut dengan iktikad baik tersebut.

Oleh karena itu, untuk dapat memahami iktikad baik yang lebih jelas harus dilihat pada penafsiran iktikad baik dalam praktik peradilan. Bahkan, menurut J. Satrio, ketentuan pengaturan iktikad baik tersebut merupakan ketentuan yang ditujukan kepada pengadilan.¹⁸ Dikatakan demikian karena sengketa mengenai iktikad baik dalam praktiknya hampir selalu dimintakan penyelesaiannya kepada pengadilan. Dengan demikian, perkembangan doktrin iktikad baik lebih merupakan hasil kerja pengadilan daripada legislatif yang berkembang secara kasus demi kasus.

¹⁶ David Stack, "The Two Standard of Good Faith in Canadian Contract Law", *Saskatchewan Law Review*, Vol 62, 1992, hlm. 202. Dikutip dari Ridwan Khairandy, *Iktikad Baik Dalam Kontrak Di Berbagai Sistem Hukum*, FH UII Press, Yogyakarta, 2017, hlm 6-7.

¹⁷ Eric M. Holmes, "A Contextual Study of Commercial Good Faith: Good-Faith Disclosure in Contract Formation", *University of Pittsburgh Law Review*, Vol 39 No.3, 1978, hlm. 400. Dikutip dari Ridwan Khairandy, *ibid.*, hlm. 7.

¹⁸ J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian, Buku II*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 166.

Iktikad baik dalam kontrak dibedakan antara iktikad baik pra kontrak (*precontractual good faith*) dan iktikad baik pelaksanaan kontrak (*good faith on contract performance*). Kedua macam iktikad baik tersebut memiliki makna yang berbeda.¹⁹

Iktikad baik di dalam fase pra kontrak disebut juga sebagai iktikad baik subjektif. Kemudian iktikad baik dalam fase pelaksanaan kontrak disebut iktikad baik objektif.

Problem iktikad baik dimulai pada saat sebelum para pihak kata sepakat, ini terjadi pada fase prakontrak. Jadi. Dengan kata lain, terjadi sebelum terjadinya perjanjian. Iktikad baik prakontrak ini bersifat subjektif, karena bergantung pada kejujuran para pihak dalam kontrak. Dalam iktikad baik prakontrak ini para pihak memiliki kewajiban keberhati-hatian dalam berkontrak.

Iktikad baik pra kontrak adalah iktikad yang harus ada pada saat para pihak melakukan negosiasi. Iktikad baik pra kontrak bermakna kejujuran (*honesty*). Iktikad baik ini disebut iktikad baik yang bersifat subjektif, karena didasarkan pada kejujuran para pihak yang melakukan negosiasi.²⁰ Dalam hal ini ketika pihak perusahaan atau pelaku usaha hendak akan membuat dan menyodorkan kontrak baku, pihak pemberi kontrak baku harus menyampaikan keseluruhan atau setidaknya-tidaknya bagian penting dari isi kontrak kepada konsumen serta pihak pemberi kontrak tersebut harus

¹⁹ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan, Bagian Pertama*, Yogyakarta, 2014, hlm. 92.

²⁰ *Ibid*, hlm. 92

menjelaskan secara detail hal-hal yang kemungkinan akan merugikan pihak konsumen apabila sewaktu-waktu terdapat perubahan ataupun resiko-resiko yang akan terjadi apabila konsumen lalai dalam melaksanakan perjanjiannya. Hal ini dibutuhkan agar adanya pemahaman terhadap konsumen atas kontrak yang diberikan. Dengan kata lain, walaupun konsumen tidak dapat bernegosiasi terhadap kontrak yang telah dibuat, tetapi konsumen mengetahui keuntungan serta kemungkinan kerugian yang akan didapatkannya ketika menyetujui kontrak tersebut.

Iktikad baik pelaksanaan kontrak yang disebut sebagai iktikad baik objektif mengacu kepada isi perjanjian. Isi perjanjian harus rasional dan patut. Isi kontrak adalah kewajiban dan hak para pihak yang mengadakan kontrak, kewajiban dan hak tersebut harus rasional dan patut. Iktikad baik pelaksanaan kontrak juga bermakna melaksanakan secara rasional dan patut.²¹ Makna iktikad baik objektif adalah kepatutan dan berada pada tahap kontraktual. Hal ini terjadi karena masa tahap kontraktual isi perjanjian yang berupa hak dan kewajiban harus dilaksanakan dengan iktikad baik pula. Pada tahap kontraktual ini wewenang yang dapat menilai apakah dalam perjanjian ada kepatutan atau tidak adalah hakim. Iktikad baik objektif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa tentang isi atau hak dan kewajiban dalam perjanjian.

Penerapan iktikad baik dalam kontrak baku merupakan hal yang sangat penting dalam membuat suatu kontrak. Hal ini dikarenakan iktikad baik

²¹ *Ibid*, hlm. 92

digunakan untuk melindungi konsumen dari kemungkinan diterapkannya syarat-syarat yang merugikan atau tidak adil dalam perjanjian.

Walaupun iktikad baik dalam pelaksanaan kontrak telah berkembang lama sekali, tetapi masih menimbulkan sejumlah permasalahan yang memerlukan pemecahan. Sekurang-kurangnya iktikad baik pelaksanaan kontrak masih menimbulkan dua permasalahan hukum. Pertama, berkaitan dengan standar hukum (*legal test*) yang harus digunakan oleh hakim untuk menentukan ada tidaknya iktikad baik dalam kontrak. Kedua, fungsi iktikad baik dalam pelaksanaan kontrak.²²

Permasalahan lainnya yang timbul juga yakni penggunaan klausula eksonerasi yang terus menerus digunakan oleh para pengusaha khususnya perusahaan-perusahaan bisnis yang mana klausula tersebut dilarang dan selalu digunakan. Perusahaan-perusahaan tersebut sering sekali berusaha untuk menggunakan klausula eksonerasi dengan maksud untuk mengurangi kerugian-kerugian baik yang timbul akibat kesalahan konsumen atau bahkan kesalahan perusahaan itu sendiri. Sehingga berdasarkan alasan-alasan penggunaan klausula eksonerasi tersebut menimbulkan kesan yakni perusahaan tersebut berusaha untuk lari atau menghilangkan tanggung jawabnya terhadap kerugian-kerugian yang berkemungkinan akan diderita perusahaan.

Adanya kontrak baku yang digunakan oleh perusahaan-perusahaan haruslah berlandaskan iktikad baik, hal ini juga tercantum dalam Pasal 7 huruf

²² Ridwan Khairandy, *op.cit*, hlm. 23.

a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa :

Kewajiban pelaku usaha adalah :

a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya

Adanya iktikad baik dalam kontrak baku tersebut ditujukan agar terciptanya keadilan bagi para pihak yang berkontrak. Tidak hanya itu, iktikad baik tersebut juga ditujukan agar terciptanya perlindungan hukum bagi konsumen atas kontrak yang mereka sepakati. Pencantuman iktikad baik dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga dimaksudkan agar dapat mengurangi adanya kemungkinan iktikad buruk yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam membuat perjanjian baku, sehingga pelaku usaha haruslah menaatinya. Namun dalam realitanya, penggunaan klausula eksonerasi terus-menerus dilakukan oleh pelaku usaha untuk menghindari kerugian yang dapat terjadi.

Awamnya pengetahuan yang diketahui oleh konsumen mengenai suatu perjanjian yang disepakati kerap kali menjadi suatu kerugian yang diderita oleh konsumen itu sendiri. Oleh karena itu, perlu adanya penegasan serta penjelasan tentang bagaimana iktikad baik tersebut diterapkan dalam suatu kontrak baku dan bagaimana perlindungan hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila terjerat perjanjian dengan pelaku usaha yang mencantumkan klausula eksonerasi tersebut, agar pelaku usaha tidak selalu sewenang-wenang dalam membuat klausula dalam suatu perjanjian baku, tetapi juga mempertimbangkan posisi serta kedudukan konsumen dalam suatu perjanjian.

Dari uraian latar belakang diatas menggiring penulis untuk mengamati, meneliti, serta mengulas lebih lanjut tentang PENERAPAN ASAS IKTIKAD BAIK DALAM KONTRAK STANDAR (KHUSUSNYA DI DALAM KLAUSUL EKSONERASI).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka rumusan masalah pada skripsi ini adalah :

1. Bagaimana penerapan asas iktikad baik dalam kontrak standar khususnya di dalam klausul eksonerasi?
2. Bagaimana perlindungan hukum akibat tidak terpenuhinya asas iktikad baik dalam kontrak standar khususnya yang terdapat klausul eksonerasi?

C. Tujuan Penelitian

Sebagai tindak lanjut dari rumusan masalah yang telah ditetapkan di atas, maka tujuan dilakukannya perumusan masalah diatas dalam penelitian ini adalah untuk mengkaji dan mengetahui :

1. Penerapan Asas Iktikad Baik dalam Kontrak Standar khususnya di dalam klausul eksonerasi
2. Perlindungan hukum akibat tidak terpenuhinya asas iktikad baik dalam kontrak standar khususnya di dalam klausul eksonerasi

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi individu atau akademisi dalam hal penerapan asas iktikad baik dalam kontrak standar/baku.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta pentingnya pemahaman terkait asas iktikad baik dan penerapannya dalam kontrak standar/baku yang mana perjanjian baku atau standar ini telah menjadi kontrak yang sering dijumpai di Indonesia, sehingga asas iktikad baik dapat digunakan agar terciptanya kepatutan serta keadilan bagi pihak yang menyetujui kontrak dari pembuat kontrak dan masyarakat dapat memiliki pemahaman serta perlindungan terhadap isi kontrak yang merugikan serta tidak berlandaskan asas iktikad baik.

E. Orisinalitas Penelitian

Penelitian Penerapan Asas Iktikad Baik Dalam Kontrak Standar, sebelumnya pernah ada dibahas diantaranya :

1. Judul; Peranan Asas Iktikad Baik Dalam Kontrak Baku (Upaya Menjaga Keseimbangan bagi Para Pihak). Disusun oleh Ery Agus Priyono, Dosen Fakultas Hukum Univeritas Diponegoro Semarang, tahun 2017, membahas tentang peran asas iktikad baik dalam kontrak baku. Perbedaan penelitian tersebut yakni penelitian diatas menguji bagaimana asas iktikad baik menilai suatu kontrak yang dibuat secara baku sehingga mempunyai kesimpulan apakah kontrak yang dibuat secara baku itu sah atau tidak atau dengan kata lain penelitian tersebut

dibuat untuk menguji keabsahan suatu kontrak yang baku dengan asas iktikad baik. Sedangkan penelitian penulis yakni membahas mengenai bagaimana proses asas iktikad baik tersebut diterapkan dalam kontrak baku khususnya yang terdapat klausula eksonerasi baik dalam fase pra kontrak hingga pelaksanaan kontrak baku dan bagaimana perlindungan hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila tidak diterapkannya asas iktikad baik dalam suatu kontrak baku yang terdapat klausula eksonerasi.

2. Judul; Iktikad Baik Pra Kontrak Dalam Perjanjian Antara Bank Penerbit Kartu Kredit Dengan *Cardholder* Untuk Penerbitan Kartu Kredit, disusun oleh Mey Christian Putri, S.H, tahun 2013, membahas tentang peranan serta penerapan iktikad baik dalam masa pra kontrak dalam pembuatan kartu kredit antara pihak pembuat perjanjian dengan pihak yang ingin membuat kartu kredit. Perbedaan skripsi tersebut adalah titik fokus penulis tidak hanya membahas iktikad baik dalam pra kontrak saja, namun juga membahas terhadap penerapan dan pelaksanaan iktikad baik dalam fase pelaksanaan kontrak khususnya yang terdapat klausula eksonerasi serta bagaimana perlindungan hukum yang dapat dilakukan apabila kontrak tersebut tidak berlandaskan iktikad baik dan merugikan pihak konsumen.
3. Judul;Keabsahan Perjanjian Baku Dalam Perusahaan Pembiayaan Konsumen (Studi Di PT.FIF Kota Yogyakarta, disusun oleh Rida Cholidhatus Syakida, tahun 2018, membahas tentang keabsahan

perjanjian baku dalam perjanjian perusahaan dengan konsumen yang menjadikan PT.FIF Kota Yogyakarta sebagai objek penelitian, di dalam penelitian ini penulis melihat titik fokus yang diterangkan yakni apakah perjanjian baku dalam perusahaan PT. FIF ini sah atau tidak dan apakah ada kesalahan dalam perusahaan pembiayaan Federal Internasional Finance (FIF) dalam membuat kontrak baku. Perbedaan skripsi tersebut adalah dalam penelitian ini, penulis membahas bagaimana asas iktikad baik diterapkan dalam suatu kontrak baku khususnya di dalam klausula eksonerasi secara teoritis, dan bagaimana perlindungan hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha dalam kontrak baku yang terdapat klausula eksonerasi, sehingga memiliki manfaat kepada masyarakat agar mengetahui upaya hukum apa yang dapat dilakukan apabila dirugikan terhadap pelaku usaha yang beriktikad buruk dalam kontrak baku.

4. Judul;Tinjauan Yuridis Iktikad Baik Dalam Pelaksanaan Kontrak Kerjasama Investasi Antara Pengusaha Dan Investor (Studi Kasus Angkring Jogja Management Jl. Bimosari Tahunan UH 3/253 Yogyakarta 55167) , disusun oleh Febriana Anggit Sasmita, tahun 2016, membahas tentang penerapan asas iktikad baik dalam pelaksanaan kontrak kerjasama investasi antara pengusaha Angkring Jogja dan investor. Perbedaan skripsi tersebut adalah titik fokus penulis diatas hanya membahas iktikad baik dalam pelaksanaan kontrak dalam suatu kasus, sedangkan penulis membahas penerapan dan pelaksanaan iktikad

baik dalam fase pra kontrak hingga pelaksanaan kontrak khususnya di dalam klausula eksonerasi secara teoritis, serta bagaimana perlindungan hukum yang dapat dilakukan apabila kontrak tersebut tidak berlandaskan iktikad baik dan merugikan pihak konsumen.

F. Tinjauan Pustaka

1. Teori tentang Kontrak/Perjanjian

a. Pengertian Kontrak/Perjanjian

Perjanjian menurut ketentuan Pasal 1313 KUHPerdara adalah “suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. R. Subekti menyatakan bahwa, “suatu perjanjian adalah peristiwa di mana seseorang berjanji kepada orang lain untuk melaksanakan suatu hal tertentu”.

Agar terjadi persetujuan yang sah dalam suatu perjanjian, maka perlu dipenuhi empat syarat berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu:

1) Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya ;

Maksudnya yakni para pihak yang disebutkan dalam perjanjian harus sepakat atau setuju mengenai hal-hal pokok ataupun isi dari perjanjian tersebut.

2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;

Pasal 1330 KUHPerdara menentukan bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan, kecuali undang-undang menentukan bahwa ia tidak cakap.

3) Suatu pokok persoalan tertentu

Maksudnya disini ialah, suatu perjanjian harus mempunyai suatu hal tertentu yang menjadi suatu objek perjanjian. Yakni dapat berupa barang dan barang tersebut juga ditentukan jenisnya, baik jumlah ataupun jenis barang tersebut.

4) Suatu sebab yang tidak dilarang

Suatu sebab yang tidak dilarang ini yakni isi perjanjian tidak dilarang oleh undang-undang atau tidak bertentangan dengan kesusilaan atau ketertiban umum (Pasal 1337 KUHPerdara). Selain itu Pasal 1335 KUHPerdara juga menentukan bahwa suatu perjanjian yang dibuat tanpa sebab atau dibuat karena suatu sebab yang palsu atau terlarang tidak mempunyai kekuatan hukum.

Syarat-syarat dalam perjanjian dibagi dalam dua kelompok, yaitu:

1) Syarat subjektif

Syarat subjektif adalah syarat yang menyangkut pada subjek-subjek perjanjian itu, atau dengan kata lain syarat-syarat yang harus dipenuhi mereka yang membuat perjanjian, yang meliputi:

- a) Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya,
- b) Kecapakan pihak yang membuat perjanjian

2) Syarat objektif

Syarat objektif adalah syarat yang menyangkut pada objek perjanjian itu, meliputi:

- a) Suatu hal tertentu
- b) Suatu sebab yang halal

Syarat sahnya kontrak di atas baik subjek maupun objek, terdapat konsekuensi hukum yang timbul akibat tidak dipenuhinya salah satu syarat tersebut. Persyaratan dengan syarat subjektif adalah dapat dibatalkan (*voidable*). Sedangkan syarat objektif adalah batal demi hukum (*null and void*).

Dapat dibatalkan (*voidable*) berarti bahwa selama perjanjian tersebut belum diajukan pembatalannya ke pengadilan yang berwenang maka perjanjian tersebut masih tetap sah, sedangkan batal demi hukum (*null and void*) berarti bahwa perjanjian sejak pertama kali dibuat telah tidak sah, sehingga hukum menganggap bahwa perjanjian tersebut tidak pernah ada sebelumnya.²³

b. Teori Lahirnya Perjanjian

Berkaitan dengan kesepakatan dan lahirnya perjanjian, Mariam Darus Badruzaman mengemukakan beberapa teori mengenai lahirnya perjanjian tersebut, yaitu :²⁴

1) Teori Kehendak (*Wilstheorie*)

Teori ini menjelaskan bahwa kesepakatan terjadi pada saat kehendak pihak penerima dinyatakan, misalnya dengan menuliskan surat.

2) Teori Pengiriman (*Verzenthorie*)

Teori ini mengajarkan bahwa kesepakatan terjadi pada saat kehendak yang dinyatakan itu dikirim oleh pihak yang menerima tawaran.

²³ *Ibid.*, hlm. 131

²⁴ Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994, hlm. 24.

3) Teori Pengetahuan (*Vernemingsstheorie*)

Teori ini mengajarkan bahwa pihak yang menawarkan seharusnya sudah mengetahui bahwa tawarannya sudah diterima; dan

4) Teori Kepercayaan (*Vertrowenstheorie*)

Teori ini mengajarkan bahwa kesepakatan itu terjadi pada saat pernyataan kehendak dianggap layak diterima oleh pihak yang menawarkan.

c. Asas-asas Hukum Perjanjian

Menurut Ridwan hukum perjanjian mengenal empat asas perjanjian yang saling kait mengkait satu dengan yang lainnya.

Keempat perjanjian tersebut adalah sebagai berikut :²⁵

1. Asas konsensualisme (*the principle of consensualism*);
2. Asas kekuatan mengikatnya kontrak (*the legal binding of contract*)
3. Asas kebebasan berkontrak (*the principle of freedom of contract*; dan
4. Asas iktikad baik (*principle of good faith*)

Beberapa asas yang berkaitan dengan perjanjian yaitu²⁶:

- 1) Asas Konsensualitas, yaitu bahwa suatu perjanjian pada dasarnya sudah ada saat tercapainya kata sepakat diantara para pihak. Pengertian dalam Pasal 1320 KUHPerdara adalah adanya kemauan para pihak untuk saling mengikatkan diri dan kemauan para pihak untuk saling mengikatkan kepercayaan bahwa perjanjian tersebut akan dipenuhi.

²⁵ Ridwan Khairandy, *Iktikad Baik dalam Kebebasan Berkontrak*, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2004, hlm. 27.

²⁶ Johannes Ibrahim, *Pengimpasan Pinjaman (Kompensasi) dan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Kredit Bank*, CV.Utomo, Jakarta, 2003, hlm. 37.

- 2) Asas Kekuatan Mengikatnya Perjanjian, yaitu bahwa para pihak harus memenuhi apa yang telah diperjanjikan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1338 KUHPerdara yang menyebutkan bahwa “Perjanjian yang dibuat harus sah menurut Undang-Undang dan harus dipenuhi bagi yang membuatnya”.
- 3) Asas Kebebasan Berkontrak, yang dimaksud dengan kebebasan berkontrak adalah adanya kebebasan seluas-luasnya yang oleh Undang-Undang diberikan pada masyarakat untuk mengadakan perjanjian tentang apa saja, asalkan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kepatutan dan ketertiban umum. (Pasal 1338 Jo 1337 KUHPerdara).
- 4) Asas Iktikad Baik dan Kepatutan, asas ini menegaskan bahwa para pihak yang membuat perjanjian harus didasarkan pada kejujuran untuk mencapai tujuan bersama. Pelaksanaan perjanjian harus mengacu pada apa yang patut dan seharusnya di iktui dalam pergaulan masyarakat.

2. Perjanjian Baku dan Asas Iktikad Baik

Kontrak Standar atau Perjanjian baku adalah terjemahan dari bahasa inggris yakni “*Standart Contract*” atau “*Standart Agreement*”. Perjanjian baku atau kontrak standar yakni suatu bentuk perjanjian tertulis yang memuat syarat-syarat tertentu dan dibuat hanya oleh satu pihak.

Menurut Prof. Johanes Gunawan, pakar perlindungan konsumen, Perjanjian baku merupakan perjanjian yang di dalamnya terdapat syarat-syarat tertentu yang dibuat oleh pelaku usaha, tanpa mengikutsertakan

konsumen dalam menyusun kontrak, sehingga konsumen tidak memiliki pilihan lain, dan dalam keadaan dibawah kekuasaannya. Sedangkan klausula baku adalah pasal-pasal yang terdapat dalam perjanjian baku, baik berbentuk elektronik/digital atau non-digital.

Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dari 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. Perjanjian baku biasa disebut sebagai "*Take it or leave it agreement*".

Perjanjian baku memiliki ciri-ciri antara lain yaitu :

1. Bentuk perjanjian tertulis
2. Format perjanjian dibakukan
3. Syarat-syarat perjanjian hanya ditentukan oleh pelaku usaha
4. Konsumen hanya menerima atau menolak
5. Penyelesaian sengketa melalui musyawarah atau peradilan
6. Perjanjian baku menguntungkan pelaku usaha

Penggunaan perjanjian baku ini umumnya sering menimbulkan masalah karena dibuat sepihak dan di dalamnya ditentukan klausula yang membebaskan kewajiban salah satu pihak (klausula eksonerasi). Hal ini menimbulkan kondisi tidak setara atau posisi tawar yang tidak seimbang karena isi kontrak baku cenderung menguntungkan pihak pembuatnya. Posisi tawar yang tidak seimbang ini terjadi bila pihak yang kuat dapat

memaksakan kehendaknya kepada pihak yang lemah kedudukannya, hingga pihak yang lemah tersebut mengikuti syarat-syarat kontrak yang diajukan kepadanya. Syarat lain adalah kekuasaan tersebut digunakan untuk memaksakan kehendak sehingga membawa keuntungan kepadanya. Akibatnya kontrak tersebut menjadi tidak masuk akal dan bertentangan dengan aturan-aturan yang adil.²⁷

Kedudukan posisi tawar yang tidak seimbang tersebut sangatlah bertentangan dengan asas dan konsep suatu perjanjian. Dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerata, ditetapkan bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Maksud dari perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik adalah bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan memperhatikan dan mematuhi norma-norma kepatutan dan kesusilaan.

Kejujuran (iktikad baik) tidak terletak pada keadaan jiwa manusia, akan tetapi terletak pada tindakan yang dilakukan oleh kedua belah pihak dalam melaksanakan janji. Di dalam Pasal 7 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur kewajiban pelaku usaha, yaitu beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

Pembatasan terhadap asas iktikad baik yaitu cara melaksanakan suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan kepatutan dan keadilan. Hakim berwenang mencegah suatu pelaksanaan yang terlalu menyinggung rasa keadilan. Asas iktikad baik ini diartikad dalam dua pengertian:

²⁷ Sutan Remi Syahdeni, *op.cit*, hlm. 185.

- 1) Asas iktikad baik dalam pengertian subjektif, iktikad baik pada waktu membuat perjanjian yang berarti kejujuran dan keadilan dari para pihak.
- 2) Asas iktikad baik dalam pengertian objektif, yaitu iktikad baik dalam tahap pelaksanaan yang berarti kepatutan yaitu suatu penilaian baik terhadap salah satu pihak dalam hal melaksanakan perjanjian.

G. Definisi Operasional

1. Klausula baku

Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.²⁸

2. Klausula eksonerasi

Klausula eksonerasi adalah syarat yang secara khusus membebaskan pengusaha dari tanggung jawab terhadap akibat yang merugikan, yang timbul dari pelaksanaan perjanjian.²⁹

3. Pelaku usaha

Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik

²⁸ Pasal 1 Ayat 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²⁹ Abdulkadir Muhammad, *op.cit*, hlm. 10.

sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³⁰

4. Pra Kontraktual

Pra kontraktual adalah tahap di mana para pihak melakukan perundingan untuk menentukan isi perjanjian yang nantinya akan mereka sepakati.³¹

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan yuridis-normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang menggunakan objek kajian penulisan berupa pustaka-pustaka yang ada, baik berupa buku-buku, majalah, dan peraturan-peraturan yang mempunyai korelasi terhadap pembahasan masalah, sehingga penulisan ini juga bersifat penulisan pustaka (library research).³²

2. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan undang-undang (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Dalam metode pendekatan perundang-

³⁰ Pasal 3 Ayat 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

³¹ I Gde Pri Hadi Susetya, "Adaptasi Doktrin Promissory Estoppel Dalam Penyelesaian Ganti Rugi Pada Tahap Pra Kontrak Pada Hukum Kontrak Di Indonesia", dalam Jurnal Ilmiah Prodi Magister Kenotariatan, 2017, hlm. 107.

³² Soerjono Soekanto, Penelitian Hukum Normatif, Rajawali Press, Jakarta, 1998, hlm. 15.

undangan perlu memahami hierarki, dan asas-asas peraturan perundang-undangan.³³

Pendekatan konseptual dilakukan sebab pemahaman terhadap pandangan/doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum dapat menjadi landasan hukum untuk membangun argumentasi hukum ketika menyelesaikan isu hukum yang menjadi topik penulis hadapi. Pandangan/doktrin akan memperjelas ide-ide dengan memberikan pengertian hukum, konsep hukum, maupun asas hukum yang relevan dengan permasalahan.

3. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Penerapan Asas Iktikad Baik dalam Kontrak Standar.

4. Sumber Data Penelitian

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang berupa bahan-bahan hukum yang terdiri dari:

- a. Bahan Hukum Primer, adalah bahan yang isinya bersifat mengikat karena dikeluarkan oleh pemerintah dan mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis. Dalam penelitian ini terdiri dari:

- 1) Undang-Undang:

- a) Undang-Undang Dasar 1945;

³³ Johny Ibrahim, *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Cetakan Ke-2. Bayumedia Publishing, Malang, 2006, hlm. 44.

b) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ;

- b. Bahan Hukum Sekunder, adalah bahan hukum yang bersifat menjelaskan atau membahas bahan hukum primer, yang terdiri dari buku-buku literatur, jurnal, hasil penelitian dan karya ilmiah lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.
- c. Bahan Hukum Tersier, adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yang terdiri dari Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Inggris-Indonesia, kamus hukum serta ensiklopedia hukum.

5. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

- a. Studi pustaka, yakni dengan mengkaji, menelaah dan mempelajari jurnal, hasil penelitian, dan literature yang berhubungan dengan fokus masalah penelitian.
- b. Studi dokumen, yakni dengan mengkaji berbagai dokumen resmi institusional yang berupa perundang-undangan, putusan pengadilan, dan lain-lain yang berhubungan dengan fokus permasalahan penelitian.

6. Metode Analisis Data

Setelah data terkumpul kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu, dengan cara data yang diperoleh diseleksi dan disusun secara sistematis kemudian ditafsirkan untuk dilihat kesesuaiannya dengan ketentuan yang berlaku kemudian

disimpulkan untuk mendapatkan gambaran atas jawaban permasalahan yang dikemukakan.

I. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam 4 (empat) bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab Pertama merupakan Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, defisini operasional, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN UMUM

Bab kedua berisi tentang teori-teori yang bersumber dari perundang-undangan maupun literatur-literatur mengenai Penerapan Asas Iktikad Baik dalam Kontrak Standar (Khususnya di dalam Klausul Eksonerasi).

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ketiga berisi tentang hasil penelitian berupa penerapan asas iktikad baik dalam kontrak baku/standar khususnya di dalam klausul eksonerasi dan perlindungan hukum akibat tidak terpenuhinya asas iktikad baik dalam kontrak standar khususnya yang terdapat klausul eksonerasi.

BAB IV PENUTUP

Bab keempat berisi kesimpulan dan saran penerapan asas iktikad baik dalam kontrak baku dan langkah-langkah yang harus diambil para pihak dalam rangka mewujudkan perlindungan konsumen terhadap tidak diterapkannya penerapan asas iktikad baik dalam kontrak baku/standar.

BAB II

TINJAUAN UMUM MENGENAI KONTRAK PADA UMUMNYA DAN KONTRAK BAKU/STANDARD

A. Pengertian dan Unsur-Unsur Kontrak/Perjanjian

Pada prinsipnya kontrak terdiri dari satu atau serangkaian janji yang dibuat para pihak dalam kontrak. Esensi dari kontrak itu yakni kesepakatan (*agreement*). Maka dari itu, Subekti mendefinisikan kontrak sebagai peristiwa di mana seseorang berjanji kepada orang lain di mana dua orang tersebut berjanji untuk melakukan sesuatu.³⁴

Menurut Sudikno Mertokusumo bahwa perjanjian harus dibedakan dengan janji. Meskipun janji itu didasarkan pada kata sepakat, akan tetapi kata sepakat itu tidak untuk menimbulkan akibat hukum, artinya bahwa jika janji itu dilanggar, tidak ada akibat hukumnya atau tidak ada sanksinya.³⁵

Herlien Budiono berpendapat bahwa perjanjian adalah perbuatan hukum yang menimbulkan, berubahnya, hapusnya hak atau menimbulkan suatu hubungan hukum, sehingga kontrak atau perjanjian menimbulkan akibat hukum yang merupakan tujuan para pihak.³⁶

Di dalam berbagai definisi kontrak di dalam literatur hukum kontrak *common law*, kontrak itu berisi serangkaian janji, tetapi yang dimaksud dengan

³⁴ Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT Intermedia, Jakarta, 1984, hlm. 36.

³⁵ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 1999, hlm. 110.

³⁶ Herlien Budiono, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, Ctk. Ketiga, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2011, hlm.3.

janji itu secara tegas dinyatakan yakni janji yang memiliki akibat hukum dan apabila dilanggar, dapat dituntut ke pengadilan.³⁷

Di dalam sistem *common law* terdapat perbedaan antara *contract* dan *agreement*. Semua kontrak adalah *agreement*, tetapi tidak semua *agreement* adalah kontrak.³⁸ American Restatement of Contract (second) mendefinisikan kontrak sebagai ‘*a promise or set of promises for the breach of which the law give a remedy or performance of which the law in some way recognized a duty*’. Inti dari definisi tersebut adalah adanya *mutual agreement* atau persetujuan (*assent*) para pihak yang menciptakan kewajiban yang dilaksanakan atau kewajiban yang memiliki kekuatan hukum.³⁹

Bab II Buku III KUHPerdara Indonesia menyamakan kontrak dengan perjanjian. Hal tersebut secara jelas terlihat dalam judul Bab II Buku III KUHPerdara, yakni “*Van verbintenissen die uit contract of overeenkomst* (Perikatan yang Lahir dari Kontrak atau Perjanjian).⁴⁰

Pengertian perjanjian sendiri telah diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdara yang menyebutkan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan yang terjadi antara satu orang atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih lainnya. Definisi tersebut dianggap tidak lengkap dan terlalu luas dengan berbagai alasan.

³⁷ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan (bagian pertama)*, FH UII Press, Yogyakarta, 2013, hlm. 58.

³⁸ *Ibid.* hlm. 61.

³⁹ *Ibid.* hlm. 62

⁴⁰ *Ibid.* hlm. 58

Dikatakan tidak lengkap, karena definisi tersebut hanya mengacu kepada perjanjian sepihak saja. Hal tersebut terlihat dari rumusan kalimat “yang terjadi antara satu orang atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih.”⁴¹

Dikatakan terlalu luas, karena rumusan “suatu perbuatan” dapat mencakup perbuatan hukum (*zaakwaarneming*) dan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatigedaad*). Suatu perbuatan melawan hukum memang dapat timbul karena perbuatan manusia dan sebagai akibatnya timbul suatu perikatan, yakni adanya kewajiban untuk melakukan transaksi tertentu yang berwujud ganti rugi kepada pihak yang dirugikan perbuatan melawan hukum jelas tidak didasarkan atau timbul dari perjanjian.⁴²

Mengingat adanya kelemahan tersebut, J. Satrio mengusulkan agar rumusan tersebut diubah menjadi: “perjanjian adalah suatu perbuatan yang terjadi antara satu atau dua orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap orang lain di mana kedua belah pihak saling mengikatkan diri”.⁴³

J. Satrio membedakan perjanjian dalam arti luas dan arti sempit. Dalam arti luas, berarti bahwa setiap perjanjian yang menimbulkan akibat hukum sebagai yang dikehendaki (atau dianggap dikehendaki) oleh para pihak.. Dalam arti sempit, bahwa perjanjian hanya ditujukan kepada hubungan-hubungan

⁴¹ *Ibid*

⁴² J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian, Buku 1*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 24.

⁴³ *Ibid*, hlm. 27.

hukum dalam hubungan harta kekayaan saja sebagaimana diatur dalam Buku III KUHPerdara.⁴⁴

Artikel 6.213.1. NBW mendefinisikan perjanjian yakni perjanjian adalah suatu perbuatan hukum yang terjadi antara satu orang atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang lainnya atau lebih di mana keduanya saling mengikatkan dirinya.⁴⁵

Arthur S. Hartkamp dan Marianne M.M Tillema memberikan definisi mengenai kontrak yakni sebagai suatu perbuatan hukum yang diciptakan dengan memenuhi persyaratan yang ditentukan hukum oleh persesuaian kehendak yang menyatakan maksud bersama yang interdependen dari dua atau lebih pihak untuk menciptakan akibat hukum untuk kepentingan suatu pihak, kedualabelah pihak, dan juga untuk pihak lain.⁴⁶

Kontrak merupakan golongan dari 'perbuatan hukum', perbuatan hukum yang dimaksud adalah suatu perbuatan yang menghasilkan akibat hukum dikarenakan adanya niat dari perbuatan satu orang atau lebih. Sehingga dapat dikatakan bahwa beberapa perbuatan hukum adalah kontrak.⁴⁷

Dari beberapa definisi kontrak yang telah dijelaskan oleh beberapa ahli hukum, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat unsur-unsur dalam kontrak. Penarikan kesimpulan unsur-unsur tersebut disesuaikan dengan

⁴⁴ J. Satrio, *Hukum Perjanjian (Perjanjian Pada Umumnya)*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm. 23.

⁴⁵ P.P.P Haanappel and Ejan Mackaay, *Nieuw Nederlands Burgerlijk Wetboek, Het Vermogensrechts*, dikutip dari Ridwan Khairandy, *Hukum kontrak .., op.cit.* hlm. 59.

⁴⁶ *Ibid*, hlm. 58.

⁴⁷ *Ibid*.

makna kontrak yang berkembang di Indonesia dalam sistem *civil law* pada umumnya, sistem *common law* dan sistem hukum islam.⁴⁸

Ridwan Khairandy berpendapat bahwa dari makna kontrak yang berkembang di Indonesia dan Belanda dapat ditarik simpulan bahwa ada beberapa unsur yang terdapat dalam kontrak, yaitu:⁴⁹

1. Ada para pihak;
2. Ada kesepakatan yang membentuk kontrak;
3. Kesepakatan itu ditujukan untuk menimbulkan akibat hukum;
4. Ada objek tertentu.

Unsur perjanjian dalam doktrin ilmu hukum dikenal terdapat tiga unsur. Dikaitkan dengan sistem hukum kontrak yang berlaku di Indonesia, unsur-unsur perjanjian tersebut dapat diklasifikasikan dalam tiga klasifikasi, yaitu unsur *essentialia*, unsur *naturalia*, dan unsur *accidentalia*.

1. Unsur *essentialia*

Unsur *essentialia* adalah unsur yang harus ada di dalam suatu perjanjian. Unsur ini merupakan sifat yang harus ada dalam perjanjian. Sifat ini yang menentukan atau mengakibatkan suatu perjanjian tercipta (*constructieve oordeel*).⁵⁰

Tanpa adanya unsur ini, maka tidak ada perjanjian. Misalnya di dalam perjanjian jual beli, unsur adanya barang dan harga barang adalah yang

⁴⁸ *Ibid.* hlm. 66.

⁴⁹ *Ibid.*

⁵⁰ Mariam Darius Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung, 1994, hlm. 25.

mutlak ada di dalam perjanjian jual beli. Unsur mutlak yang harus ada di dalam perjanjian sewa-menyewa adalah kenikmatan atas suatu barang dan harga sewa.⁵¹

2. Unsur *naturalia*

Unsur *naturalia* adalah unsur perjanjian yang diatur oleh hukum tetapi para pihak dapat mengesampingkannya. Bagian ini merupakan sifat alami (*natuur*) perjanjian secara diam-diam melekat pada perjanjian, seperti wajib menjamin bahwa barang tidak ada cacat (*vrijwaring*). Contoh lainnya, berdasar ketentuan Pasal 1476 KUHPerdara, penjual wajib menanggung biaya penyerahan. Ketentuan ini berdasar kesepakatan dapat dikesampingkan para pihak.⁵²

3. Unsur *accidentalia*

Unsur *accidentalia* adalah unsur yang merupakan sifat pada perjanjian yang secara tegas diperjanjikan oleh para pihak. Misalnya, di dalam suatu perjanjian jual-beli tanah, ditentukan bahwa jual-beli ini tidak meliputi pohon atau tanaman yang berada di atasnya.⁵³

Unsur ini juga dapat disebutkan sebagai unsur yang dapat ditambahkan oleh para pihak di dalam suatu perjanjian, para pihak dapat membuat ketentuan-ketentuan tertentu secara bebas yang disepakati di dalam suatu perjanjian. Sehingga ketentuan yang dibuat oleh para pihak didasarkan pada asas kebebasan berkontrak.

⁵¹ Ridwan Khairandy, *Hukum kontrak ..., op.cit.* hlm. 67

⁵² *Ibid.*

⁵³ *Ibid.*

B. Terjadinya Kesepakatan dan Kontrak

Kesepakatan merupakan sebuah syarat yang harus dipenuhi kepada kedua belah pihak apabila hendak akan melakukan suatu perjanjian. Dengan adanya suatu kesepakatan menjadi suatu bentuk atau simbol timbulnya hak dan kewajiban kepada kedua belah pihak serta hak dan kewajiban tersebut wajib dilaksanakan kepada kedua belah pihak.

Dengan sepakat, dimaksudkan bahwa kedua subjek yang mengadakan perjanjian itu harus bersepakat, setuju mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan itu. Apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu, juga dikehendaki oleh pihak yang lain. Mereka menghendaki sesuatu yang sama secara timbal-balik.⁵⁴

Pada dasarnya kata sepakat adalah pertemuan atau persesuaian kehendak antara para pihak di dalam perjanjian. Seseorang dikatakan memberikan persetujuannya atau kesepakatannya jika ia memang menghendaki apa yang disepakati.⁵⁵

Untuk tercapainya kesepakatan, maka tentu harus ada satu pihak yang menawarkan/ada penawaran dan ada yang menerima penawaran. Dengan demikian maka yang namanya kesepakatan sebenarnya terdiri dari penawaran dan penerimaan.

Di dalam pembentukan kata sepakat (*toesteming*) terdapat unsur penawaran (*offer, offerte*) dan penerimaan (*acceptance, acceptatie*). Kata

⁵⁴ Subekti, *op.cit*, hlm. 17.

⁵⁵ Sudargi Gautama, *Indonesian Business Law*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 76.

sepakat pada prinsipnya adalah terjadinya persesuaian antara penawaran dan penerimaan. Kata sepakat itu sendiri pada dasarnya adalah pertemuan antara dua kehendak.⁵⁶

Pada dasarnya penawaran adalah pernyataan dari satu pihak mengenai usul suatu ketentuan perjanjian atau usul untuk menutup perjanjian kepada pihak lainnya yang menerima penawaran. Adapun penerimaan adalah persetujuan akhir terhadap suatu penawaran. Apabila penawaran itu telah diterima atau disetujui oleh pihak lainnya, maka terjadilah penerimaan. Sehingga terjadi persesuaian kehendak antara kedua belah pihak. Saat penerimaan itulah yang menjadi unsur penting dalam menentukan lahirnya perjanjian.⁵⁷

Sebenarnya, persesuaian kehendak saja tidak akan menciptakan atau melahirkan suatu perjanjian. Kehendak itu harus dinyatakan atau harus ada pernyataan kehendak. Pernyataan kehendak tersebut harus merupakan bahwa yang bersangkutan menghendaki timbulnya hukum. Kehendak itu harus nyata bagi orang lain, dan harus dapat dimengerti oleh pihak lain.⁵⁸

Pernyataan kehendak itu harus disampaikan kepada pihak lawannya dan pihak lawan tersebut harus mengerti kehendak tersebut. Kemudian jika pihak lawannya menyatakan menyetujui kehendak, baru terjadi kata sepakat.⁵⁹

Berkaitan dengan bentuk pernyataan kehendak tersebut, pada dasarnya KUHPerdara tidak menjelaskan bagaimana bentuknya, artinya bentuk

⁵⁶ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak...., op.cit.*, hlm. 169.

⁵⁷ *Ibid.*, hlm. 169.

⁵⁸ *Ibid.*

⁵⁹ *Ibid.*

pernyataan kehendak dapat disampaikan secara tegas dengan lisan, tulisan, tanda maupun secara diam-diam.

Pernyataan kehendak secara lisan dapat dilakukan dengan penyampaian yang disampaikan oleh pembeli atau penjual dalam mitra kontrak. Misalnya A menawarkan sebuah pena kepada B dengan harga Rp. 5000,00 (Lima Ribu Rupiah). Apabila B setuju dengan penawaran A tersebut, dapat menyatakan dengan kalimat “Saya setuju untuk membeli pensil yang dijual A dengan harga Rp.5000,00”. Dengan adanya kalimat sepakat untuk membeli yang diucapkan oleh B artinya telah terjadi kesepakatan dan pernyataan kehendak.

Pernyataan kehendak secara tertulis dapat dilihat dari adanya tandatangan para pihak. Adanya tandatangan tersebut secara tegas menyatakan bahwa para pihak telah bersepakat mengenai isi perjanjian atau kontrak.

Pernyataan kehendak yang dilakukan dengan tanda juga dapat dilakukan pada saat para pihak berjabat tangan, dengan berjabat tangan dalam suatu transaksi maka dapat dikatakan bahwa para pihak sepakat terhadap kontrak tersebut.

Pernyataan kehendak juga dapat dilakukan secara diam-diam. Misalnya A seorang pedagang suku cadang mobil. A memesan sejumlah suku cadang kepada B seorang pemasok (*supplier*). Setelah pemesanan suku cadang tersebut, B kemudian segera mengirim suku cadang yang dipesan. Di dalam pengiriman suku cadang tersebut, B menyertakan faktur (*invoice*) suku cadang tersebut. Apabila A membayar sejumlah uang yang disebut dalam faktur

tersebut, maka berarti secara diam-diam A setuju atau sepakat pada harga yang ditawarkan B.⁶⁰

Persoalan tentang kapan terjadinya perjanjian merupakan salah satu permasalahan penting di dalam hukum kontrak. Salah satu persoalan di dalam kontrak adalah kapan saat lahirnya kontrak atau perjanjian. Masalah tersebut berkaitan dengan masalah penetapan kapan dianggap pihak lain memberikan penerimaan. Mengenai kapan suatu kesepakatan kehendak terjadi sehingga saat itu pula kontrak dianggap telah mulai berlaku, dalam ilmu hukum kontrak dikenal beberapa teori, yaitu :

a. Teori Pernyataan (*verklarings theorie*)

Teori pernyataan ini bermaksud bahwa suatu penerimaan terjadi, apabila penerimaan dinyatakan tertulis dalam suatu surat atau suatu tulisan. Dalam kondisi sekarang, tentu tulisan termasuk surat elektronik (*e-mail*). Pada saat itulah pernyataan kehendak penawaran bertemu dengan penerimaan.

Kelemahan yang melekat pada teori ini adalah orang tidak dapat mengetahui secara pasti kapan perjanjian telah lahir karena sulit diketahui dan sulit dibuktikan kapan surat jawaban tersebut ditulis. Disamping itu perjanjian sudah terjadi pada saat pihak menerima masih memiliki kekuasaan penuh atas surat jawaban tersebut. Dia juga dapat mengulur

⁶⁰ *Ibid*, hlm. 171.

waktu atau bahkan membatalkan penerimanya, sedangkan pihak yang menawarkan sudah terikat.⁶¹

b. Teori Pengiriman (*verzendings theorie*)

Teori pengiriman ini menyatakan bahwa perjanjian lahir pada saat pengiriman jawaban penerimaan dikirimkan. Bukti pengiriman misalnya dapat diketahui dengan cap pos. dalam pengiriman jawaban melalui faksimili (*facimile*) atau melalui *e-mail* juga dapat diketahui dari laporan dari telah terkirimnya dokumen dimaksudkan kepada yang bersangkutan.⁶²

c. Teori Pengetahuan (*vernemings theorie*)

Menurut teori ini, suatu kata sepakat dianggap telah terbentuk pada saat orang yang menawarkan tersebut mengetahui bahwa penawarannya itu telah disetujui oleh pihak lainnya. Jadi pengiriman jawaban saja oleh pihak yang menerima tawaran dianggap masih belum cukup, karena pihak yang melakukan tawaran masih belum mengetahui diterimanya tawaran tersebut.⁶³

Teori pengetahuan ini menyatakan bahwa perjanjian telah lahir jika surat jawaban mengenai penerimaan tersebut telah diketahui isinya oleh orang yang melakukan penawaran.⁶⁴

d. Teori Penawaran dan Penerimaan (*offer and acceptance*)

⁶¹ *Ibid*, hlm. 174.

⁶² *Ibid*.

⁶³ Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2007, hlm. 48.

⁶⁴ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak...., op.cit.*, hlm. 174.

Teori dasar dari adanya kesepakatan kehendak adalah teori “penawaran dan penerimaan”. Teori ini dimaksudkan bahwa pada prinsipnya suatu kesepakatan kehendak baru terjadi setelah adanya penawaran (*offer*) dari salah satu pihak dan diikuti dengan penerimaan tawaran (*acceptance*) oleh pihak lain dalam kontrak tersebut.⁶⁵

e. Teori Kehendak (*wilstheorie*)

Teori ini bersifat subjektif karena menilai kepada hasrat dari pihak yang memberikan janji sehingga teori ini juga dikenal sebagai teori hasrat. Teori ini menyatakan bahwa jika ada kontroversi antara apa yang dikehendaki dengan apa yang dinyatakan dalam kontrak, maka yang berlaku adalah apa yang dikehendaki, sementara apa yang dinyatakan tersebut dianggap tidak berlaku.

Menurut teori ini, yang terpenting dalam suatu kontrak bukan apa yang dilakukan oleh para pihak dalam kontrak tersebut, tetapi apa yang mereka inginkan, yang terpenting adalah “manifestasi” dari kehendak para pihak, bukan kehendak yang “aktual” dari mereka. Jadi suatu kontrak semula-mula dibentuk dahulu (berdasarkan kehendak), sedangkan pelaksanaan (atau tidak dilaksanakannya) kontrak merupakan persoalan belakangan.⁶⁶

f. Teori Kepercayaan (*vetrouwens theorie*)

Teori kepercayaan ini mengajarkan bahwa suatu kata sepakat dianggap terjadi manakala ada pernyataan yang secara objektif dapat dipercaya.

⁶⁵ Munir Fuadi, *op.cit.*, hlm. 45.

⁶⁶ *Ibid.*, hlm. 46.

g. Teori Pitlo/dugaan

Pitlo menyatakan bahwa perjanjian telah lahir pada saat orang yang mengirimkan jawaban secara patut boleh mempersangkakan (menganggap) bahwa pihak penerima jawaban mengerti jawaban itu. Dengan demikian, perjanjian telah lahir apabila jawaban itu sudah sampai pada orang yang dituju, dan terlepas dari apakah si penerima jawaban secara faktual sudah mengetahui isi jawaban atau tidak setelah jangka waktu tertentu, yang dengan melihat keadaan-keadaan yang patut dianggap bahwa ia mengetahui isi jawaban itu.

Teori ini tidak memperhitungkan apakah si penerima jawaban secara faktual mengetahui isi jawaban atau tidak, yang ada hanya berupa anggapan bahwa dia mengetahui isi jawaban.⁶⁷

C. Cacat Kehendak dalam Kontrak dan Akibat Hukumnya

Kontrak didasarkan pada kata sepakat dari para pihak yang membuat kontrak. Kata sepakat harus dibentuk berdasarkan kehendak bebas dan dalam suasana bebas pula. Cacat Kehendak (*wilsgebreken* atau *defect of consent*) adalah kecacatan dalam pembentukan kata sepakat dalam suatu kontrak atau perjanjian. Cacat kehendak ini adalah tidak sempurnanya kata sepakat. Apabila kesepakatan mengandung cacat kehendak, memang tampak adanya kata sepakat, tetapi kata sepakat itu dibentuk tidak berdasar kehendak bebas. Cacat kehendak ini terjadi pada periode atau prakontrak.⁶⁸

⁶⁷ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak...., op.cit.*, hlm. 175.

⁶⁸ *Ibid.*, hlm. 217.

Kedua belah pihak dalam suatu perjanjian harus mempunyai kemauan yang bebas untuk mengikatkan dirinya dan kemauan-kemauan tersebut harus dinyatakan serta dapat dipertanggungjawabkan. Pernyataan dapat dilakukan secara tegas maupun diam-diam. Kemauan yang bebas merupakan syarat pertama untuk suatu perjanjian yang sah. Dianggap tidak ada jika perjanjian itu telah terjadi karena paksaan (*dwang*), kekhilafan (*dwalling*) atau penipuan (*bedrog*).⁶⁹ Hal tersebut didasarkan ada Pasal 1321 KUHPerdara yang mengatakan bahwa tiada kesepakatan yang memiliki kekuatan jika diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya karena paksaan atau penipuan.

Menurut Pasal 1321 KUHPerdara sebagaimana disebutkan diatas, terdapat tiga macam bentuk cacat kehendak, yaitu :

1. Kesestatan atau Kekeliruan (*dwalling*)

Ridwan Khairandy berpendapat bahwa kekeliruan atau kesestatan dalam pembentukan kata sepakat dapat diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) klasifikasi yakni:

1. Kesestatan dalam motif;
2. Kesestatan semua (*oneigenlijke dwaling*);
3. Kesestatan yang sebenarnya (*eigenlijke dwaling*)

Kesestatan yang pertama berkaitan dengan motif ini adalah kehendak yang muncul karena motif yang keliru. J.Satrio menyebutkan bahwa motif di sini adalah faktor yang pertama-tama atau sebab yang paling jauh yang

⁶⁹ R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT.Intermasa,1982,e-book, hlm. 135.

menimbulkan adanya kehendak. Pada dasarnya hukum tidak memperhatikan motif seseorang. Apakah orang yang melakukan tindakan hukum tertentu dengan motif komersial atau karena cinta kasih, tidak relevan bagi hukum. Demikian juga kalau barang yang dibeli seseorang atas dasar perkiraan bahwa barang itu sangat berguna bagi dirinya, ternyata tidak berguna.⁷⁰

Kesesatan yang kedua adalah kesesatan semua. Ciri utama kesesatan semua adalah antara kehendak dan pernyataan kehendak tidak sama. Sebagai contoh yakni ada orang yang dianggap membuat pernyataan kehendak yang tidak didasarkan kehendaknya, misalnya orang yang berada di bawah hipnotis.⁷¹

Kesesatan yang ketiga adalah kesesatan yang sebenarnya. Kesesatan yang sebenarnya menurut J. Satrio yakni kehendak dan pernyataan kehendaknya sama tetapi kesepakatan itu dibentuk oleh gambaran yang keliru.⁷² Dengan demikian, kesepakatan tu tidak murni.

Pasal 1322 ayat (1) KUHPerdota menyebutkan bahwa “Kekhilafan tidak mengakibatkan batalnya suatu persetujuan, kecuali jika kekhilafan itu terjadi mengenai hakikat barang yang menjadi pokok persetujuan. Serta Pasal 1322 ayat (2) KUHPerdota menyebutkan bahwa “Kekhilafan tidak mengakibatkan kebatalan, jika kekhilafan itu hanya terjadi mengenai diri orang yang dengannya seseorang bermaksud untuk mengadakan

⁷⁰ J. Satrio, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian, Buku 1*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 270, Dikutip dari Ridwan Khairandy Ridwan Khairandy, *Hukum kontrak....op.cit*, hlm. 218-219.

⁷¹ *Ibid.*

⁷² *Ibid.*

persetujuan, kecuali jika persetujuan itu diberikan terutama karena diri orang yang bersangkutan”.

Berdasarkan Pasal 1322 KUHPerdara tersebut dapat disimpulkan yakni terdapat 2 (dua) syarat mengenai dapat atau tidaknya suatu perjanjian tersebut batal akibat kesesatan atau kekeliruan atau kekhilafan, yakni mengenai hakikat suatu barang/benda dan mengenai seseorang atau para pihak yang mengadakan persetujuan suatu perjanjian.

Pertama yakni mengenai hakikat suatu barang, terdapat 2 pendapat dan ukuran mengenai dapat atau tidaknya suatu benda tersebut dapat dibatalkan dikarenakan kekhilafan yaitu :

a. Ukuran Objektif

Pencetus teori ini adalah Von Savigny, yang mengatakan bahwa suatu ciri adalah ciri esensial, jika tidak adanya ciri tersebut maka menjadikan benda yang bersangkutan menjadi tidak ada. Disebut ukuran obyektif karena yang menjadi ukuran adalah pendapat umum mengenai ciri tersebut. Sehingga menurut teori ini, sudah cukup terpenuhi adanya suatu kekhilafan mengenai hakikat bendanya, jika yang keliru adalah satu pihak saja.⁷³

Menurut teori ini sudah cukup terpenuhi adanya kesesatan mengenai hakikat bendanya, sehingga yang keliru adalah salah satu pihak saja. Bahwa pihak lawan yang menerima perjanjian tak keliru

⁷³ <http://legalstudies71.blogspot.com/2017/10/kekeliruankesesatan-atau-kekhilafan.html> diakses terakhir pada tanggal 10 Oktober 2020 pada pukul 10.31 WIB.

tak menjadi suatu permasalahan, asal ciri yang semula dijelaskan dan dibayangkan oleh salah satu pihak pada waktu menutup perjanjian, ternyata tidak ada pada benda objek perjanjian.

Sebagai contoh : A membeli seekor ayam kampung/aduan yang dikira A merupakan seekor ayam yang seringkali menjadi juara suatu perlombaan aduan ayam karena kekuatan serta ketangkasan ayam tersebut, si penjual B tidak tahu kalau itu yang dipikirkan oleh pembeli si A, dan ia menjual dengan harga yang layak menurut ukuran dan ketangkasan ayam tersebut yang memang bagus, maka menurut teori tersebut, perjanjian tersebut dapat dibatalkan atas dasar kesesatan, karena si ayam memiliki ciri khas tertentu yang menurut ukuran umum/masyarakat adalah ciri yang sangat penting dalam perjanjian tersebut atau dengan perkataan lain merupakan ciri mengenai hakikat benda yang diperjanjikan.

b. Ukuran Subjektif

Menurut teori ini, suatu ciri adalah ciri yang esensiil mengenai bendanya, jika kedua pihak yang mengadakan perjanjian tertuju pada ciri tersebut. Sehingga secara umum kita tidak dapat mengatakan ciri mana dari suatu benda adalah ciri esensiil mengenai hakekat benda perjanjian karena setiap ciri bisa mempunyai arti penting bagi para pihak dalam suatu perjanjian tertentu. Dengan kata lain, apakah suatu

ciri merupakan esensiil, tergantung dari para pihak dalam masing-masing perjanjian yang bersangkutan..⁷⁴

Dalam contoh diatas perjanjian tersebut tidak dapat dibatalkan, karena yang keliru hanya A saja, sedangkan B tidak, karena B menjual ayam tersebut mempunyai harapan untuk menjadi juara dan harga yang pantas serta memiliki pandangan bahwa ayam tersebut dianggap baik dan sesuai.

Teori subjektif ini dirasakan lebih adil, karena sangat tidak patut jika hanya atas dasar bahwa salah satu pihak tersesat sedangkan pihak lain tidak tahu, bahwa terdapat suatu ciri-ciri tertentu “esensi” bagi pihak perjanjiannya.

Kedua yakni kekhilafan mengenai subjek siapa dengan siapa seseorang bermaksud membuat suatu perjanjian, kecuali jika perjanjian itu telah dibuat terutama karena mengingat dirinya orang tersebut.

Sebagai contoh kekhilafan mengenai orang yakni, terjadi misalnya jika seorang direktur *event organizer* mengadakan suatu kontrak dengan orang yang dikiranya seorang penyanyi yang terkenal, padahal orang tersebut bukanlah orang yang dimaksudkan, hal tersebut terjadi dikarenakan namanya saja yang kebetulan sama. Kekhilafan yang demikian itu juga merupakan alasan orang yang khilaf tersebut untuk meminta pembatalan perjanjiannya. Karena kekhilafan itu juga harus diketahui oleh pihak lawan, atau paling tidak pihak lawan harus

⁷⁴ *Ibid.*

mengetahui bahwa ia berhadapan dengan seorang yang berada dalam kehilafan. Kalau pihak lawan tidak tahu ataupun tidak dapat mengetahui bahwa ia berhadapan dengan orang yang khilaf, maka tidak adil untuk membatalkan perjanjiannya.

Artinya penyanyi yang disebutkan tersebut, harus mengetahui bahwa direktur *event organizer* itu secara khilaf mengira telah mengadakan kontrak dengan penyanyi yang terkenal karena namanya sama.

2. Paksaan (*dwang*)

Paksaan (*dwang*) ini secara pengaturannya diatur di dalam pasal 1323, 1324, 1325, 1326, dan 1327 KUHPerdara yang menggunakan istilah *gewald*. Berdasarkan pasal 1323 KUHPerdara menyebutkan bahwa “Paksaan yang dilakukan terhadap orang yang mengadakan suatu persetujuan mengakibatkan batalnya persetujuan yang bersangkutan, juga bila paksaan itu dilakukan oleh pihak ketiga yang tidak berkepentingan dalam persetujuan yang dibuat itu”.

Mengenai apa yang dimaksud paksaan tersebut diatur lagi dalam Pasal 1324 KUHPerdara yang menyatakan bahwa “Paksaan terjadi, bila tindakan itu sedemikian rupa sehingga memberi kesan dan dapat menimbulkan ketakutan pada orang yang berakal sehat. Bahwa dirinya, orang-orangnya, atau kekayaannya, terancam rugi besar dalam waktu singkat. Dalam pertimbangan hal tersebut, harus diperhatikan usia, jenis kelamin dan kedudukan yang bersangkutan”. Berdasarkan pasal tersebut dapat

disimpulkan bahwa apa yang dimaksudkan dengan paksaan yakni adanya rasa takut akan adanya kerugian terhadap kekayaan seseorang.

Pasal 1325 KUHPerdara dinyatakan bahwa “Paksaan menjadikan suatu persetujuan batal, bukan hanya bila dilakukan terhadap salah satu pihak yang membuat persetujuan, melainkan juga bila dilakukan terhadap suami atau istri atau keluarganya dalam garis ke atas maupun kebawah”.

Pasal terakhir dalam KUHPerdara yang berkaitan dengan paksaan dalam pembentukan kata sepakat adalah Pasal 1327. Pasal ini menyatakan bahwa pembatalan suatu perjanjian berdasarkan paksaan tidak dapat dituntut lagi, apabila setelah paksaan berhenti, perjanjian itu dibenarkan baik secara tegas maupun diam-diam, atau jika telah dibiarkan lewat waktu yang ditetapkan oleh undang-undang untuk dapat dipulihkan seluruhnya ke keadaan sebelumnya.⁷⁵

Menurut Erawati dan Helieno Budino, paksaan dalam KUHPerdara adalah paksaan secara kejiwaan atau rohani, atau suatu situasi dan kondisi di mana seseorang secara melawan hukum mengancam orang lain dengan ancaman yang terlarang menurut hukum sehingga orang yang berada dibawah ancaman tersebut berada dibawah ketakutan dan akhirnya memberikan persetujuannya dengan tidak secara bebas.⁷⁶

Paksaan tidak hanya berarti tindakan kekerasan atau tindakan fisik saja, dalam arti luas juga meliputi setiap ancaman kepada seseorang. Rasa

⁷⁵ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak...., op.cit.*, hlm. 223.

⁷⁶ Elly Erawati dan Herlien Budiono, *Penjelasan Hukum tentang Kebatalan Perjanjian*, Alumni, Bandung, 2001, hlm. 56.

takut tersebut itulah yang menyebabkan seseorang berada dalam kondisi terpaksa untuk menyetujui suatu perjanjian.

Tetapi paksaan tersebut jangan diartikan berupa paksaan yang dilakukan secara fisik, yang mengakibatkan seseorang tak ada kehendak sama sekali. Misalnya seperti orang yang dipegangi tangannya untuk dituntun menuliskan tanda tangannya. Karena dalam kasus tersebut tidak dapat dikatakan ada kehendak dari si pembuat tanda tangan dan karena itu tidak mungkin timbul suatu perjanjian. Namun tidak menutup kemungkinan, bahwa dalam pemaksaan tersebut timbul rasa takut yang disertai dengan kekerasan secara fisik.

Sehingga pada perjanjian yang dilakukan dengan paksaan sama saja dengan perjanjian yang mengandung kesesatan kehendak. Walaupun kehendak seseorang telah dinyatakan, tetapi pernyataan kehendak tersebut dibentuk karena adanya paksaan. Jika tidak paksaan dimaksud, pernyataan tidak akan lahir.⁷⁷

Sebagai contoh yakni orang yang menandatangani perjanjian jual beli dibawah ancaman pistol ataupun senjata tajam. Orang tersebut pastinya hanya memiliki dua pilihan, yakni menyetujui perjanjian atau mati dibunuh. Secara tidak langsung pasti orang tersebut akan menyetujui perjanjian dan menandatangani perjanjian tersebut karena takut akan matinya diri orang tersebut. Sehingga timbulnya cacat kehendak yang dilakukan orang itu melakukan persetujuan yang bukan atas kehendaknya

⁷⁷ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak...., op.cit.*, hlm. 221.

sendiri. Maka jika terdapat unsur paksaan dalam kesepakatan perjanjian tersebut, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan.

3. Penipuan (bedrog)

Suatu perjanjian harus disertai dengan itikad baik *goodfaith*. Apabila salah satu pihak mempunyai niat buruk atau salah satu pihak mempunyai itikad buruk, maka pihak tersebut sejak awal jelas ada niat buruk untuk melakukan penipuan dalam suatu perjanjian, sehingga apabila hal tersebut terjadi maka tidak memenuhi syarat sahnya perjanjian.

Pasal 1328 KUHPerdata menyebutkan bahwa “Penipuan merupakan suatu alasan untuk membatalkan suatu persetujuan, bila penipuan yang dipakai oleh salah satu pihak adalah sedemikian rupa. Sehingga nyata bahwa pihak yang lain tidak akan mengadakan perjanjian itu tanpa adanya tipu muslihat. Penipuan tidak dapat hanya dikira-kira melainkan harus dibuktikan.

Menurut Subekti penipuan terjadi apabila satu pihak dengan sengaja memberikan keterangan-keterangan yang tidak benar, disertai dengan kelicikan-kelicikan, sehingga pihak lain terbujuk karenanya untuk memberikan perizinan.⁷⁸

Di dalam kontrak, khususnya pembentukan kata sepakat, dalam hal ada penipuan, pihak yang ditipu memang memberikan pernyataan yang sesuai dengan kehendaknya tetapi kehendaknya itu diberikan karena daya tipu,

⁷⁸ R. Subekti, *op.cit.... Perdata.*, hlm. 135.

sengaja diarahkan ke suatu yang bertentangan dengan kehendak yang sebenarnya⁷⁹. Perjanjian tersebut mempunyai maksud untuk menipu pihak lain dan membuat mereka menandatangani perjanjian itu.

Misalnya seseorang menjual sebuah mobil ferrari dengan kondisi baru, padahal mobil tersebut sudah digunakan bertahun-tahun namun penjual tersebut sebelum menjualnya membersihkan mobil tersebut dengan sebersih mungkin dan melakukan *reset* terhadap kilometer mobil tersebut sehingga terlihat seolah-olah baru, sehingga perbuatan tersebut merupakan tindakan penipuan.

Kontrak yang mempunyai unsur penipuan di dalamnya tidak membuat kontrak tersebut batal demi hukum melainkan kontrak tersebut hanya dapat dibatalkan (*vernietig* atau *voidable*). Hal ini berarti selama pihak yang dirugikan tidak menuntut ke pengadilan yang berwenang maka kontrak tersebut masih tetap sah.⁸⁰

D. Iktikad Baik dalam Kontrak

Iktikad baik dalam kontrak dibedakan antara iktikad baik pra kontrak (*precontractual good faith*) dan iktikad baik pelaksanaan kontrak (*good faith on contract performance*). Kedua macam iktikad baik tersebut memiliki makna yang berbeda. Penjelasan mengenai kedua macam iktikad baik tersebut akan dijelaskan sebagai berikut :⁸¹

⁷⁹ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak...., op.cit.*, hlm. 225

⁸⁰ *Ibid*, hlm. 226.

⁸¹ *Ibid*, hlm 92.

1. Iktikad baik dalam fase pra kontrak/iktikad baik subjektif

Iktikad baik pra kontrak adalah iktikad baik yang harus ada pada saat para pihak melakukan negosiasi. Iktikad baik pra kontrak ini bermakna kejujuran (*honestly*). Iktikad baik ini disebut iktikad baik yang bersifat subjektif, karena didasarkan pada kejujuran para pihak yang melakukan negosiasi.

2. Iktikad baik pelaksanaan kontrak/iktikad baik objektif

Iktikad baik objektif mengacu kepada isi perjanjian. Isi perjanjian harus rasional dan patut. Isi kontrak adalah kewajiban dan hak para pihak yang mengadakan kontrak, Kewajiban dan hak tersebut harus rasional dan patut. Iktikad baik pelaksanaan kontrak juga dapat bermakna melaksanakan kontrak secara rasional dan patut.

Iktikad baik dalam kontrak merupakan lembaga hukum (*rechtsfiguur*) yang berasal dari hukum romawi yang kemudian diserap oleh *civil law*. Dalam perkembangannya diterima pula dalam hukum kontrak di beberapa negara yang menganut sistem *common law*, seperti Amerika Serikat, Australia, Selandia Baru, dan Kanada.⁸²

Walaupun iktikad baik menjadi asas penting dalam kontrak di berbagai sistem hukum diatas, tetapi asas iktikad baik tersebut masih menimbulkan sejumlah permasalahan. Permasalahan tersebut diantaranya berkaitan keabstrakan makna iktikad baik, sehingga timbul pengertian iktikad baik yang

⁸² Ridwan Khairandy, *Iktikad Baik dalam kontrak di Berbagai Sistem Hukum*, FH UII Press, Yogyakarta, 2017, hlm. 125.

berbeda-beda baik dari perspektif waktu, tempat, dan orangnya.⁸³ Selain tidak ada makna tunggal iktikad baik, dalam praktik timbul pula permasalahan mengenai tolak ukur, dan fungsi iktikad baik tersebut. Akibatnya, makna dan tolak ukur serta fungsi iktikad baik lebih banya disandarkan pada sikap atau pandangan hakim yang ditentukan secara kasus per kasus.⁸⁴

Mengingat iktikad baik dalam kontrak merupakan doktrin atau asas yang berasal dari hukum Romawi, maka untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik harus dilacak ke dalam doktrin iktikad baik yang berkembang dalam hukum Romawi tersebut. Doktrin tersebut bermula doktrin *ex bona fides*. Doktrin yang mensyaratkan adanya iktikad baik dalam kontrak ini memiliki sejarah yang panjang dalam perjalanan hukum Romawi.⁸⁵

Pada mulanya hukum romawi hanya mengenal *iudicia stricti iuris*, yakni kontrak yang lahir dari perbuatan menurut hukum (*negotium*) yang secara ketat dan formal mengacu ke *ius civile*. Apabila hakim menghadapi kasus kontrak semacam itu, ia harus memutuskanya sesuai dengan hukum. Hakim terikat kepada apa yang secara tegas dinyatakan dalam kontrak (*express term*). Berikutnya berkembang *iudicia bonae fidae*. Perbuatan hukum yang didasarkan *iudicia bonae fidae* disebut *negotia bonae fidae*. *Negotia* ini berasal dari *ius gentium* yang mensyaratkan pihak untuk membuat dan melaksanakan kontrak harus sesuai dengan iktikad baik.⁸⁶ Dengan demikian hukum kontrak

⁸³ *Ibid*, hlm. 126.

⁸⁴ *ibid*, hlm. 127

⁸⁵ *ibid*, hlm. 128.

⁸⁶ *ibid*, hlm. 129.

Romawi mengenal dua macam kontrak, yakni *iudicia stricti iuris* dan *iudicia bonae fidae*.

Domat dan Pothier sebagai penganut aliran hukum alam Romawi yang mendominasi pemikiran substantif isi *Civil Code* Perancis tidak menyetujui pembedaan antara kontrak *stricti iuris* dan *bonae fidei*. Dia menyatakan bahwa hukum alam dan hukum kebiasaan menentukan bahwa setiap kontrak adalah *bonae fidei*, sebab kejujuran dan integritas harus selalu ada dalam semua kontrak yang menuntut pemenuhan kontrak harus sesuai dengan kepatutan.

Doktrin iktikad baik di atas berkembang seiring dengan mulai diakuinya kontrak konsensual informal yang pada mulanya hanya meliputi kontrak jual beli, sewa-menyewa, persekutuan perdata, dan mandat. Doktrin iktikad baik berakar pada etika sosial Romawi mengenai kewajiban yang komprehensif akan ketaatan dan keimanan yang berlaku bagi warganegara maupun bukan.⁸⁷

Iktikad baik dalam hukum kontrak Romawi mengacu kepada tiga bentuk perilaku para pihak dalam kontrak, yakni:⁸⁸

1. Para pihak harus memegang teguh janji atau perkataannya.
2. Para pihak tidak boleh mengambil keuntungan dengan tindakan yang menyesatkan terhadap salah satu pihak.
3. Para pihak mematuhi kewajibannya dari berperilaku sebagai orang terhormat dan jujur, walaupun kewajiban tersebut tidak secara tegas diperjanjikan.

⁸⁷ *Ibid.*

⁸⁸ *Ibid*, hlm. 130.

Inti konsep *bona fides* adalah *fides*. *Fides* kemudian diperluas ke arah *bona fides*. *Fides* merupakan suatu konsep yang aslinya merupakan sumber yang bersifat religius, yang bermakna kepercayaan yang diberikan seseorang kepada orang lainnya, atau suatu kepercayaan atas kehormatan dan kejujuran seseorang kepada orang lainnya.⁸⁹

Belakangan, pada masa Kaisar Justianus (abad 6 masehi) doktrin iktikad baik sebagai asas penting dalam hukum kontrak makin berkembang. Pengadilan-pengadilan di Romawi mengakui akibat hukum kontrak konsensual. Pertumbuhan komersial dan evolusi masyarakat menciptakan kebutuhan yang lebih praktis dan non ritualistik dalam pembuatan kontrak, dan kekuatan mengikat kontrak semata-mata didasarkan pada konsensus. Untuk melahirkan perjanjian cukup didasarkan pada kesepakatan para pihak, tanpa harus dilaksanakan dengan ritual tertentu, atau ditentukan secara tegas dituangkan dalam bentuk tertentu.⁹⁰

Kecenderungan seluruh sejarah hukum kontrak Romawi bergerak dari formalistik ke arah konsensual, dan pengakuan akan arti pentingnya iktikad baik dalam kontrak yang dikembangkan melalui diskresi pengadilan. Konsep iktikad baik tersebut diperluas sedemikian rupa melalui diskresi pengadilan Romawi. Diskresi tersebut membolehkan orang membuat kontrak di luar formalisme yang telah ditentukan dan mengakui *ex fide bona*, yakni sesuai dengan persyaratan iktikad baik. Di sini terlihat bahwa pengadilan di Romawi

⁸⁹ *Ibid.*

⁹⁰ *Ibid*, hlm. 131.

selain mengakui keberadaan atau kekuatan hukum kontrak konsensual, pada saat yang sama juga membebaskan adanya kewajiban iktikad baik bagi para pihak. Jika seorang tergugat melakukan wan prestasi dalam suatu kontrak konsensual, dia langsung dapat digugat ke pengadilan oleh tergugat atas dasar melanggar kewajiban iktikad baik.⁹¹

Tidak seperti pengadilan *common law* yang secara tradisional memiliki kewajiban untuk menafsirkan kontrak berdasarkan isi kontrak untuk menentukan maksud para pihak, hakim dan sarjana hukum Romawi memiliki tanggung jawab untuk menentukan apakah para pihak telah bertindak sesuai dengan iktikad baik. Dengan demikian, para pihak tidak hanya terikat kepada isi perjanjian (*term*) yang secara jelas disepakati, tetapi juga kepada semua isi yang *naturally implied* dalam perjanjian mereka.⁹²

Inti hukum kontrak Romawi adalah ketentuan (maksim) *pacta sunt servanda*, yang dijadikan ketentuan dasar iktikad baik. Menurut formulasi Justianus, *pacta sunt servanda* mempertahankan prinsip: “*What is so suitable to the good of mankind to observe those things which parties have agreed upon*”.⁹³

Dengan demikian, *fides* bermakna sebagai keyakinan akan perkataan seseorang. *Bona fides* diterapkan untuk memastikan isi kontrak. Kepercayaan akan perkataan seseorang merupakan prasyarat bagi suatu hubungan hukum.

⁹¹ *Ibid*, hlm. 132.

⁹² *Ibid*.

⁹³ *Ibid*, hlm. 133.

Iktikad baik tersebut tidak hanya mengacu kepada iktikad baik para pihak, tetapi harus pula mengacu kepada nilai-nilai yang berkembang dalam masyarakat, sebab iktikad baik merupakan bagian dari masyarakat. Iktikad baik ini akhirnya mencerminkan standar keadilan atau kepatutan masyarakat. Dengan makna yang demikian itu menjadikan standar iktikad baik sebagai suatu *universal social force* yang mengatur hubungan antara sosial mereka, yakni setiap warganegara harus memiliki kewajiban untuk bertindak dengan iktikad baik terhadap semua warganegara. Inti merupakan konsepsi objektif, yang secara universal diterapkan dalam semua transaksi.⁹⁴

Pengadilan Romawi juga berhasil menciptakan suatu ketentuan yang mengatur suatu perbuatan di mana seseorang dapat menuntut ganti rugi dari suatu pihak yang tidak beriktikad baik, yakni suatu perilaku seseorang dalam kehidupan masyarakat yang melanggar kewajiban iktikad baik. Misalnya seseorang menjual sebidang tanah dengan pohon yang ada di atasnya. Sebelum dilakukan penyerahan, penjual memotong pohon tersebut. Masalah penebangan pohon tersebut tidak diatur dalam kontrak. Dahulu dalam hukum Romawi kuno, tidak ada upaya hukum untuk itu, interpretasi kontrak formal sangat kaku. Namun demikian, pembeli memiliki suatu upaya *doli mali*, karena mengacu kepada nilai moral. Dalam semangat yang sama, pengadilan membolehkan seseorang mengajukan pembelaan yang bertentangan dengan iktikad baik di mana walaupun penggugat telah melanggar iktikad baik suatu *strictly judicial point of view*, tindakan itu kelihatannya dapat dibenarkan

⁹⁴*Ibid*, hlm. 135.

(*exceptio doli mali praesentis*). Misalnya, seseorang meminjamkan modal. Jangka waktu kontrak pinjam-meminjam itu telah berakhir, dan ada kewajiban untuk membayar kembali utang tersebut. Debitor tidak mengembalikan modal itu, tetapi dia membayar bunga yang ditentukan untuk tahun berikutnya. Kreditor menerima pembayaran bunga tersebut, namun segera setelah itu dia meminta kembali modal itu, sebelum berakhirnya jangka waktu pembayaran bunga di atas. Secara yuridis, tindakan ini *would be well-founded*, tetapi kasusnya ini ditolak karena ia telah melakukan tindakan yang bertentangan dengan iktikad baik.⁹⁵

Mengenai pengertian serta definisi iktikad baik itu sendiri hingga saat ini menjadi suatu permasalahan yang tidak terselesaikan. BW (lama) Belanda juga tidak memberikan pengertian atau definisi iktikad baik. Hoge Raad menafsirkan dan memperluas ketentuan iktikad baik tersebut. Hoge Raad dalam putusannya dalam *Hengsten Vereniging v. Onderlinge Paarden en Vee Assurantie (Artist De Laboureur Arrest)*, 9 Februari 1923, NJ 1923, 676, menyatakan bahwa dalam menafsirkan ketentuan kontrak dilaksanakan dengan iktikad baik bermakna bahwa kontrak harus dilaksanakan dengan *volgens de eisen van redelijkheid en bilijkheid*.⁹⁶

Redelijk adalah *reasonable* atau sesuai dengan akal sehat. *Bilijkheid* adalah patut. Makna yang pertama berhubungan dengan penalaran, dan makna kedua

⁹⁵ *Ibid*, hlm. 137.

⁹⁶ P.L Wery, *Perkembangan Hukum tentang Iktikad Baik di Nederland*, Percetakan Negara, Jakartam 1990, hlm 9, dikutip dari Ridwan Khairandy, *Hukum kontrak...*, *op.cit.*, hlm. 132.

berkaitan dengan perasaan. Rumusan *redelijkheid en bilijkheid* meliputi semua hal yang ditangkap dengan akal pikiran (intelekt) dan perasaan.⁹⁷

Dalam hukum kontrak, iktikad baik memiliki tiga fungsi. Iktikad baik dalam fungsinya yang pertama mengajarkan bahwa seluruh kontrak harus ditafsirkan sesuai dengan iktikad baik. Fungsi kedua adalah fungsi menambah (*aanvullende werking van de goede trouw*). Fungsi ketiga adalah fungsi membatasi dan meniadakan (*berpekende en derogerende werking van de goede trouw*).⁹⁸

1. Fungsi penafsiran kontrak harus didasarkan pada iktikad baik

Asas iktikad baik memegang peranan penting dalam penafsiran kontrak. Beberapa sistem hukum, seperti hukum kontrak Jerman memiliki ketentuan yang mewajibkan bahwa kontrak harus ditafsirkan sesuai dengan iktikad baik. Pasal 157 BGB menyatakan bahwa semua kontrak harus ditafsirkan sesuai dengan iktikad baik. Dalam beberapa sistem hukum lainnya, seperti hukum kontrak Belanda, peranan iktikad baik dalam penafsiran kontrak dibangun oleh pengadilan. Jika kontrak harus ditafsirkan sesuai dengan iktikad baik, maka setiap isi kontrak harus ditafsirkan secara *fair* atau patut. Pada waktu yang lalu dianut pendapat baik dikalangan sarjana maupun peraturan perundang-undangan bahwa penafsiran kontrak hanya diperlukan untuk sesuatu yang tidak jelas. Jika isi kontrak telah jelas, maka tidak ada atau tidak diperlukan penafsiran.

⁹⁷ *Ibid*, hlm. 132.

⁹⁸ *Ibid*, hlm. 144.

2. Fungsi iktikad baik yang menambah

Iktikad baik dapat menambah isi suatu perjanjian tertentu dan juga dapat menambah kata-kata ketentuan undang-undang mengenai perjanjian itu. Fungsi yang demikian ini dapat diterapkan apabila ada hak dan kewajiban yang timbul diantara para pihak tidak secara tegas dinyatakan dalam kontrak.

3. Fungsi iktikad baik yang membatasi dan meniadakan

Dalam fungsi iktikad baik yang ketiga adalah fungsi membatasi dan meniadakan. Beberapa para pakar hukum sebelum perang berpendapat bahwa iktikad baik juga memiliki fungsi ini. Mereka mengajarkan bahwa suatu perjanjian tertentu atau suatu syarat tertentu dalam kontrak atau ketentuan undang-undang mengenai kontrak itu dapat dikesampingkan, jika sejak dibuatnya kontrak itu keadaan telah berubah, sehingga pelaksanaan kontrak itu menimbulkan ketidakadilan. Dalam keadaan yang demikian itu, kewajiban kontraktual dapat dibatasi, bahkan ditiadakan seluruhnya atas dasar iktikad baik. Sekarang pun masih ada pakar hukum yang menolak fungsi iktikad baik semacam ini menyatakan bahwa BW dan KUHPerdara Indonesia tidak menganut *iustum pretium*, bahkan Hoge Raad juga menolak fungsi tersebut.

E. Kontrak Baku/Standar

1. Pengertian Perjanjian Baku

Ada beberapa istilah tentang hal ini. Ada yang menggunakan istilah perjanjian dengan klausula baku dan pula memakai istilah perjanjian baku.

Perjanjian baku adalah perjanjian dua pihak atau lebih yang umumnya adalah kumpulan dari klausul. Sementara itu, bagian tersendiri dari perjanjian baku, yaitu syaratnya yang bersifat telah ditentukan sebelumnya (baku) dan menjadi bagian dari perjanjian yang dibuat. Itulah yang disebut klausul baku.⁹⁹

Berkenaan dengan istilah kontrak dengan klausula baku dari hasil penelusuran literatur terdapat beberapa istilah. Mariam Darus Badruzaman memaka istilah “perjanjian baku” yang merupakan terjemahan dari istilah dalam bahasa Belanda, yakni *standard contract* atau *standardvoorwaden*. Dalam kepustakaan Jerman untuk perjanjian baku digunakan istilah *aalgemeine geshafdbedingun* dan *standaardvertraag*. Di dalam kepustakaan dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *standardized contract* atau *standard form of contract*.¹⁰⁰ Di dalam Buku 6 BW Belanda (NBW) Belanda dipakai istilah *staandardregeling* dan *algemene voorwaarden*.¹⁰¹

Perjanjian baku menurut Sutan Remy Sjahdenini adalah suatu perjanjian yang hampir seluruh klausulnya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak lain pada dasarnya tidak ada memiliki peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Dikatakan hampir seluruh klausul sudah dibakukan, bukan berarti ada sebagian yang tidak dibakukan, seperti yang menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat waktu, dan beberapa

⁹⁹ Ahmad Fikri Assegaf, *Penjelasan Hukum Tentang Klausul Baku*, Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK), Jakarta, 2014, hlm. 3.

¹⁰⁰ *Ibid.*

¹⁰¹ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan (bagian kedua)*, FH UII Press, Yogyakarta, 2020, hlm. 4.

hal lainnya yang spesifik dari objek yang diperjanjikan. Dengan kata lain, yang dibakukan bukan formulir perjanjian, tetapi klausul-klausulnya. Oleh karena itu, perjanjian yang dibuat dengan akta notaris, bila dibuat oleh notaris dengan klausul-klausul yang hanya mengambil saja klausul-klausul yang telah dibakukan oleh salah satu pihak, sedangkan yang lain tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan atas klausul-klausul itu, maka perjanjian yang dibuat dengan akta notaris itu pun masuk dalam kategori perjanjian baku pula.¹⁰²

Menurut E.H Hondius, perjanjian baku adalah syarat-syarat konsep tertulis yang dimuat dalam beberapa perjanjian yang masih akan dibuat, yang jumlahnya tidak tentu, tanpa membicarakan lebih dahulu isinya.¹⁰³

Kemudian Drooglever Fotulijin merumuskan perjanjian baku adalah perjanjian yang sebagian penting dari isinya ditentukan sebuah susunan klausul-klausul perjanjian yang telah ditetapkan.¹⁰⁴

Mariam Darus Badruzaman berpendapat bahwa perjanjian baku adalah suatu perjanjian yang isinya telah dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.¹⁰⁵ Kemudian beliau menambahkan bahwa perjanjian baku adalah perjanjian yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi siapapun yang menutup perjanjian dengannya tanpa kecuali, dan disusun terlebih dahulu

¹⁰² Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit di Indonesia*, Pustaka Utama Grafiti, Jakarta, 1993, hlm. 73.

¹⁰³ Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen*, Penerbit Ombak, Yogyakarta, 2014, hlm. 10.

¹⁰⁴ Ahmad Fikri Assegaf, *op.cit*, hlm. 16.

¹⁰⁵ Mariam Darus Badruzaman, *Perjanjian Baku (Standard): Perkembangannya di Indonesia*, 1980, hlm. 96.

secara sepihak serta dibangun syarat standar, ditawarkan kepada pihak lain untuk disetujui dengan hampir tidak ada kebebasan bagi yang diberi penawaran untuk melakukan negosiasi atas apa yang ditawarkan. Adapun hal yang dibakukan biasanya meliputi model, rumusan, dan ukuran.¹⁰⁶

Dari sekian banyak putusan yang konsumen yang sudah berkuatan tetap, sedikit sekali yang turut serta mencoba membangun definisi klausul baku dan perjanjian baku. Dalam putusan No. 267.k/PDT. SU/2012, tampak bahwa Mahkamah Agung tidak melihat perbedaan keduanya. Mahkamah Agung memutuskan untuk membatalkan perjanjian terdapat klausul baku tanpa menjawab argumentasi tergugat yang menyanggah keputusan BPSK yang menyebutkan bahwa perjanjian yang dipersoalkan adalah perjanjian baku sedangkan yang diatur khusus dalam Undang-Undang Konsumen adalah klausul baku.¹⁰⁷

Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menggunakan istilah klausul baku. Kemudian Pasal 1 Butir 10 UUPK mendefinisikan klausul baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

¹⁰⁶ *Ibid.* hlm. 136.

¹⁰⁷ Ridwan Khairandy, *op.cit...Perbandingan (bagian kedua)*, hlm. 5.

Dari beberapa definisi di atas, dapatlah diketahui bahwa yang dimaksud dengan perjanjian baku adalah suatu perjanjian yang isinya telah ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang umumnya mempunyai kedudukan ekonomi lebih kuat, yang diperuntukkan bagi setiap orang yang melibatkan diri dalam perjanjian sejenis itu, tanpa memperhatikan perbedaan kondisi antara orang yang satu dengan yang lainnya.¹⁰⁸

Dengan kata lain, klausul baku ini merupakan ketentuan yang menjadi tolak ukur yang memuat hak dan kewajiban para pihak dalam suatu transaksi baik barang dan/atau jasa yang secara tertulis dan materinya ditentukan secara sepihak.¹⁰⁹

Sekarang ini, dalam melakukan transaksi, klausul baku untuk barang dan/atau yang dibuat antara pelaku usaha dan konsumen hampir selalu menggunakan perjanjian yang berbentuk standar atau baku. Isi perjanjian tersebut biasanya berisi klausul baku dan merupakan syarat yang dibuat secara tertulis oleh pelaku usaha yang pada dasarnya hanya melindungi pelaku usaha sendiri tanpa mempertimbangkan kepentingan konsumen. Hal ini lebih menguntungkan diri pihak yang menyiapkan klausul atau perjanjian dimaksud.¹¹⁰

¹⁰⁸ Kelik Wardiono, *op.cit.*, hlm. 11.

¹⁰⁹ H.P Pangabea, *Praktik Standard Contract (Perjanjian Baku) Dalam Perjanjian Kredit Perbankan*, Alumni, Bandung, 2012, hlm. 1.

¹¹⁰ *Ibid*, hlm. 2.

Dalam membuat perjanjian baku, pihak pengusaha ini selalu berada pada posisi kuat berhadapan dengan konsumen yang umumnya berpotensi lemah. Konsumen hanya dihadapkan dua pilihan yaitu:¹¹¹

- a. Jika konsumen membutuhkan produksi atau jasa yang ditawarkan kepadanya, setujuilah perjanjian dengan syarat-syarat baku yang disodorkan oleh pengusaha. Dalam baha inggris diungkapkan dengan sebutan “*take it*” atau
- b. Jika konsumen tidak setuju denagn syarat-syarat baku yang ditawarkan itu, janganlah membuat perjanjian dengan pengusaha yang bersangkutan. Dalam bahasa inggris diungkapkan dengan sebutan “*leave it*”.

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa materi klausul baku bukanlah hasil suatu kesepakatan, tetapi hasil paksaan yang mau tidak mau harus diterima pilihan *take it or leave it*. Di sini ada ketidakseimbangan posisi tawar para pihak. Ini tidak selaras asas kebebasan berkontrak.¹¹²

2. Bentuk-Bentuk Perjanjian Baku

Perjanjian baku yang dalam masyarakat, menurut Marian Darus Badrulzaman, perjanjian baku dapat dibedakan:¹¹³

1. Perjanjian baku sepihak

¹¹¹ Abdul Kadir Muhammad, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm. 2-3.

¹¹² Ridwan Khairandy, *op.cit...Perbandingan (bagian kedua)*, hlm. 6.

¹¹³ Mariam Darus Badrulzaman, “Perlindungan Konsumen Dilihat dari Sudut Peraturan Perjanjian Baku (Standard)”, dalam *Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Bima Cipta, Jakarta, 1986, hlm. 58.

Perjanjian baku sepihak ini ditentukan oleh pihak yang paling kuat kedudukannya dalam perjanjian. Pihak yang memiliki kekuatan ekonomi yang lebih kuat adalah pelaku usaha.

2. Perjanjian baku yang ditetapkan pemerintah

Isi perjanjian ini telah ditentukan oleh pemerintah mengenai suatu perbuatan hukum tertentu, misalnya perjanjian yang mempunyai objek atas tanah. Isi perjanjian tersebut dimuat dalam peraturan perundang-undangan yang berfungsi mengatur isi perjanjian agar sesuai dengan kebijakan pemerintah.

3. Perjanjian yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokat

Perjanjian yang dibakukan dan dipersiapkan oleh notaris atau advokat ini merupakan perjanjian yang disediakan untuk memenuhi permintaan anggota masyarakat yang meminta bantuan jasa notaris atau advokat yang bersangkutan.

Mariam Darus Badruzaman di dalam tulisan lain menyatakan bahwa perjanjian baku dapat dibedakan menjadi 4 (empat) jenis, yaitu:¹¹⁴

1. Perjanjian baku sepihak perjanjian adhesi

Perjanjian baku sepihak ini ditentukan oleh pihak yang paling kuat kedudukannya dalam perjanjian. Pihak yang memiliki kekuatan ekonomi yang lebih kuat adalah pelaku usaha.

2. Perjanjian baku timbal balik

¹¹⁴ Mariam Darus Badruzaman, *Kumpulan Pidato Pengukuhan*, Alumni Bandung, 1981, hlm. 99.

Ini adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh kedua belah pihak, misalnya perjanjian baku yang pihak yang merupakan pihak majikan dan yang pihak buruh. Kedua pihak lazimnya terikat organisasi misal pada perjanjian buruh kolektif.

3. Perjanjian baku yang ditetapkan pemerintah

Isi perjanjian ini telah ditentukan oleh pemerintah mengenai suatu perbuatan hukum tertentu, misalnya perjanjian yang mempunyai objek atas tanah. Isi perjanjian tersebut dimuat dalam peraturan perundang-undangan yang berfungsi mengatur isi perjanjian agar sesuai dengan kebijakan pemerintah.

4. Perjanjian yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokat

Perjanjian yang dibakukan dan dipersiapkan oleh notaris atau advokat ini merupakan perjanjian yang disediakan untuk memenuhi permintaan anggota masyarakat yang meminta bantuan jasa notaris atau advokat yang bersangkutan.

F. Isi Perjanjian Baku/Standard

Perjanjian standard merupakan perjanjian yang telah dibuat isi-isinya oleh pelaku usaha mengenai isi perjanjian tersebut sehingga pihak konsumen hanya mempunyai pilihan menerima atau menolak sebuah perjanjian tersebut atau dikenal dengan istilah “*take it or leave it*”.

Isi-isinya dalam perjanjian baku tersebut dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha yang dibuat secara demikian rupa seperti berbentuk formulir, sehingga

konsumen yang membutuhkan isi perjanjian tersebut hanya mengisi identitas konsumen serta jika setuju hanya perlu menandatangani perjanjian tersebut.

Secara umum, kedudukan pihak konsumen di dalam perjanjian baku berada dalam posisi yang secara ekonomi maupun kedudukan memiliki posisi yang lebih rendah dibanding pihak pelaku usaha, dikarenakan posisinya lebih rendah tersebut dan perjanjian tersebut berbentuk perjanjian baku maka konsumen tidak dapat melakukan negosiasi terhadap kontrak yang disodorkan. Sehingga banyak sekali konsumen yang “dirugikan” oleh perjanjian baku tersebut.

Berkenaan dengan isi dalam perjanjian baku ini seringkali mencantumkan hal-hal yang tidak wajar yang sangat memberatkan bagi pihak lainnya, terlebih pihak konsumen. Istilah yang dipakai oleh KUHPerdara yang berlaku dewasa ini untuk klausul yang demikian ini adalah *onredelijk bezwren* atau syarat-syarat yang tidak masuk akal atau syarat-syarat yang tidak patut. Di Amerika Serikat dalam The Uniform Code digunakan istilah *unconsionable clause* untuk menyebut klausul-klausul yang tidak wajar itu.¹¹⁵

Di antara klausula tidak wajar itu adalah digunakannya klausul eksonerasi. Di dalam pustaka hukum Inggris klausul ini disebut dengan klausul eksemsi (*exclusion clause*), sedangkan di Amerika Serikat lebih dikenal dengan *exculpatory clause* atau *warranty disclaimer clause* atau *limitation of liability clause*.¹¹⁶

¹¹⁵ Ridwan Khairandy, *op.cit...Perbandingan (bagian kedua)*, hlm. 10.

¹¹⁶ *Ibid.*

Klausul eksonerasi adalah klausul di dalam perjanjian (baku) yang untuk melindungi dari tanggung jawab atas timbulnya tanggung jawab peristiwa wanprestasi atau melepaskan dari tanggung jawabnya. Isi adalah salah satu jenis dalam klausula baku. Istilah eksonerasi atau eksemsi (*exoneration* dan *exemption*) kedua kata telah diserapkan dalam bahasa Inggris. Kedua kata tersebut merujuk pada isi dari klausul yang terkait yang memuat pembebasan tanggung jawab tertentu.¹¹⁷

Klausula eksemsi atau klausula eksonerasi adalah ketentuan dalam suatu perjanjian yang menentukan bahwa salah satu pihak tidak akan bertanggungjawab, ketika biasanya harus bertanggung jawab.¹¹⁸

Menurut Mertokusumo, yang dimaksud dengan klausul eksonerasi adalah syarat dalam suatu perjanjian, yang berupa pengecualian tanggung jawab atau kewajiban, terhadap akibat dari suatu peristiwa, yang menurut hukum yang berlaku seharusnya di tanggung resikonya oleh pihak yang telah mencantumkan klausul tersebut.¹¹⁹

Sedangkan menurut Sjahdeni, yang dimaksud dengan klausul eksemsi adalah klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajiban yang ditentukan di dalam peraturan perjanjian tersebut.¹²⁰

¹¹⁷ Ahmad Fikri Assegaf, *op.cit.*, hlm. 24.

¹¹⁸ *Ibid.*, hlm. 25.

¹¹⁹ Kelik Wadiono, *op.cit.*, hlm. 13.

¹²⁰ *Ibid.*

Pada dasarnya pencantuman klausul eksonerasi tersebut tidak seimbang karena perbandingan resiko kedua belah pihak yang menjadi kewajiban atau tanggung jawab di antara para pihak. Sehingga, tujuan dimuatnya klausul eksonerasi tidak lain adalah untuk mengurangi kewajiban atau tanggung jawab dari salah satu pihak. Hal itu dilakukan guna mengurangi risiko yang terlalu besar karena kemungkinan timbulnya banyaknya kesalahan.¹²¹

Klausula eksonerasi hanya dapat digunakan dalam pelaksanaan perjanjian dengan iktikad baik. Eksonerasi terhadap kerugian yang timbul karena kesengajaan pengusaha adalah bertentangan dengan kesusilaan. Karena itu pengadilan dapat mengesampingkan eksonerasi itu. Houwing menyatakan bahwa eksonerasi karena sengaja tidak memenuhi perjanjian adalah sama dengan pembatalan perjanjian itu. Bagaimanapun juga, eksonerasi hanya dapat digunakan jika tidak dilarang oleh undang-undang dan tidak bertentangan dengan kesusilaan.¹²²

Tujuan utama klausula eksonerasi ialah mencegah pihak konsumen merugikan kepentingan pengusaha. Dalam perjanjian, konsumen adalah pihak yang diservis oleh pengusaha, sehingga konsumen berposisi dilayani dan pengusaha berposisi sebagai pelayan. Dalam hubungan ekonomi dikatakan, pembeli adalah raja. Sebagai raja konsumen dapat berbuat semaunya, sehingga dapat merugikan pengusaha. Untuk menghindari kemungkinan timbul kerugian itu, pengusaha mencari akal, yaitu menciptakan syarat baku yang

¹²¹ *Ibid.*

¹²² Abdul Kadir Muhammad, *op.cit.*, hlm. 20.

disebut eksonerasi. Dengan kepintaran pengusaha, eksonerasi dibuat sedemikian rapi. Sehingga konsumen dalam waktu relatif singkat kurang memahami isinya. Baru dapat disadari setelah terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian, dan berdasarkan klausula eksonerasi kerugian tersebut menjadi beban tanggung jawab konsumen. Jika terjadi sengketa mengenai tanggung jawab tersebut, konsumen dapat mengajukan permohonan kepada pengadilan untuk menguji apakah eksonerasi yang ditetapkan pengusaha itu layak, tidak dilarang oleh undang-undang, tidak bertentangan dengan kesusilaan.

Menurut David Yates, klausul-klausul eksemisi atau eksonerasi tersebut dapat muncul dalam berbagai bentuk, yaitu :¹²³

- a. Pembebasan sama sekali dari tanggung jawab yang harus dipikul oleh pihaknya apabila terjadi ingkar janji atau wanprestasi.
- b. Pembatasan jumlah ganti rugi yang dapat dituntut.

Pembatasan waktu bagi orang yang dirugikan untuk dapat mengajukan gugatan atau ganti rugi (dalam hal ini batas waktu tersebut seringkali lebih pendek dari batas waktu yang ditentukan oleh undang-undang bagi seseorang untuk dapat mengajukan gugatan atau ganti rugi.

Padahal, mengenai ketentuan pencantuman klausula baku dalam perjanjian baku sudah diatur pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa :

¹²³ Kelik Wardiono, *op.cit.*, hlm. 14.

- (1) 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:
 - a. Menyatakan 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/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak angsung 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 obyek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan bahwa tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baku, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
 - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulih terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang ini.

Namun, walaupun sudah diberlakukannya aturan ini, tetapi masih banyak para pelaku usaha yang tetap melanggar poin-poin di dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut dalam perjanjian bakunya.

G. Aspek Hukum Islam Tentang Kontrak

1. Pengeritan Kontrak Menurut Islam

Perjanjian dalam Bahasa Arab di istilahkan dengan *Mu'ahadah ittifa'*, atau akad. Dalam bahasa Indonesia dikenal dengan istilah kontrak, perjanjian atau persetujuan yang artinya adalah suatu perbuatan di mana seseorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap seseorang lain atau lebih.¹²⁴

Dalam Al-Qur'an sendiri terdapat 2 (dua) istilah yang berkaitan dengan perjanjian, yaitu akad (*al-'aqadu*) dan kata *'ahd* (*al-'ahdu*), Al-Qur'an menggunakan kata pertama dalam arti perjanjian, sedangkan kata yang kedua dalam Al-Qur'an berarti masa, pesan, penyempurnaan dan janji atau perjanjian.¹²⁵

Secara etimologi (bahasa), *aqad* memiliki beberapa arti, antara lain:¹²⁶

- a. Mengikat (*ar-Aabthu*), yaitu : mengumpulkan dua ujung tali dan mengikat salah satunya dengan yang lain sehingga bersambung dikemudian menjadi sebagai sepotong benda.
- b. Sambungan (*Aqdatun*), yaitu: sambungan yang menjadi memegang kedua ujung itu dan mengikatnya.
- c. Janji (*Al-Ahdu*) , Surah Ali-Imran ayat 76 (Q.S. 3:76), Yang benar, siapapun yang menepati janji dan bertakwa, sungguh Allah cinta kepada orang yang takwa.

¹²⁴ Abud Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam di Indonesia (konsep regulasi dan implementasi)*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2010, hlm. 22.

¹²⁵ *Ibid.*

¹²⁶ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 13.

Bahasa Arab menggunakan kata kerja untuk menderivasi suatu makna kata benda *firm belief* atau *resolution*. Mereka mengatakan “dia terikat kontrak” atau “dia terikat sumpah”.¹²⁷ Aqd juga bermakna “hubungan”, yakni hubungan penawaran (*ijab*) dengan penerimaan (*qabul*).¹²⁸

Dalam perspektif para sarjana hukum islam, makna ‘*aqd*’ memiliki dua makna yaitu makna umum dan makna khusus. Makna umum menurut Mazhab Maliki, Mazhab Syafii, dan Mazhab Hambali, makna ‘*aqd*’ mencakup apakah seseorang yang berbuat sesuatu itu berupa perbuatan sepihak seperti dalam pemberian atau hibah, dan *ibra* (pengurangan utang) atau perbuatan bertimbal balik (bilateral) seperti jual-beli, sewa-menyewa, dan keagenan. Makna ini mencakup suatu ikatan dari satu atau dua orang. Oleh karena itu, *aqd* adalah pertukaran janji diantara dua pihak atau lebih, atau suatu pertukaran janji untuk suatu perbuatan antara dua pihak atau lebih. Pertukaran ini menghasilkan suatu ikatan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu.¹²⁹

Dalam pengertian khusus, ‘*aqd*’ adalah komitmen yang menghubungkan penawaran dan penerimaan. ‘*aqd*’ pada dasarnya adalah sebuah janji atau seperangkat janji yang dapat dipertahankan dihadapan pengadilan. Ini berarti bahwa janji adalah kontrak. Maka, kontrak tidak

¹²⁷ Ala’eddin Kharofa, *The Loan Contract in Islamic Shari’ah and Made-Man Law, Roman French Egyptian a Comparative Study*, dikutip dari Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak...., op.cit.*, hlm. 64.

¹²⁸ *Ibid.*

¹²⁹ Abdurrahman Raden Aji Haqqi, *The Philosophy of Islamic Law of Transaction*, dikutip dari Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak...., loc.cit.*, hlm. 65.

mencakup ikatan kewajiban sosial (*social obligations*) seperti seseorang yang berjanji untuk datang berkunjung ke rumah orang lain.. Kontrak dalam terminologi syariah memiliki arti sebagai kewajiban hukum dari salah satu pihak kepada pihak lainnya yang membuat kontrak.¹³⁰

Ahmad Azhar Basyir memberikan pengertian akad yakni akad adalah suatu perikatan antara *ijab* dan *qabul* dengan cara yang dibenarkan syarak yang menetapkan adanya akibat-akibat hukum pada obyeknya. *Ijab* adalah pernyataan pihak pertama mengenai isi perikatan yang diinginkan, sedangkan *qabul* adalah pernyataan pihak kedua untuk menerimanya.¹³¹ Rachmat Syafe'i memberikan definisi '*aqd* secara khusus, yaitu perkatan yang ditetapkan dengan *ijab qabul* berdasarkan ketentuan syara' yang berdampak pada objeknya.¹³²

Di dalam *Mushid ul Hairan*, kontrak atau '*aqd* diartikan sebagai hubungan penawaran yang berasal dari salah satu pihak yang membuat kontrak dengan penerimaan kepada pihak lainnya dengan cara yang dapat mempengaruhi objek kontrak.

Istilah akad juga dapat dilihat dalam Pasal 1 angka 13 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menyebutkan bahwa akad adalah kesepakatan tertulis antara Bank Syariah atau UUS (Unit

¹³⁰ *Ibid.*

¹³¹ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, UII Press, Yogyakarta 2000, hlm. 65.

¹³² Rachmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah*, Pustaka Setia, Bandung, 2001, hlm. 44.

Usaha Syariah) dan pihak lain yang memuat adanya hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak sesuai dengan prinsip syariah.¹³³

Dari beberapa definisi yang dikemukakan diatas, penulis menyimpulkan bahwa perjanjian atau *'aqd* adalah perjanjian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang didasarkan *ijab* dan *qabul* yang objek perjanjian tersebut harus sesuai syariah, sehingga dari *ijab* dan *qabul* tersebut lahirlah sebuah prestasi yang mengikat kedua belah pihak. Dalam pengertian lain bahwa perjanjian tersebut dilandaskan kesukarelaan secara timbal balik dari kedua belah pihak terhadap objek yang diprestasikan tanpa adanya paksaan antara satu pihak dan pihak lainnya.

2. Asas-Asas Kontrak dalam Islam

a. Asas Ibahah (*Mabda' al-ibahah*)

Asas ibahah merupakan asas kebebasan berkontrak di dalam hukum perjanjian islam. Asas ini pada dasarnya menyatakan bahwa orang dapat membuat kontrak apapun sepanjang tidak ada dalil yang melarangnya.¹³⁴

Asas kebebasan berkontrak di dalam hukum islam dibatasi oleh ketentuan syariah islam. Akad tersebut tidak boleh memiliki unsur paksaan, kekhilafan dan penipuan. Dasar hukum mengenai asas ini terdapat dalam QS. Al-Baqarah ayat 256, yang artinya: “ Tidak ada

¹³³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

¹³⁴ Syamsul Anwar, *Perjanjian Syariah, Studi tentang Teori Akad dalam Fiqih Muamalat*. Raja Grafindo Perdasar, Jakarta, 2007, hlm. 83.

paksaan untuk (memasuki) agama (islam), sesungguhnya telah jelas jalan yang benar daripada jalan yang sesat”¹³⁵

b. Asas Konsensualisme (*Mabda' ar-Radha'iyah*)

Asas konsensualisme ini dimaksudkan bahwa untuk terciptanya suatu perjanjian atau perikatan cukup dengan tercapainya kata sepakat antara para pihak tanpa perlu dipenuhinya formalitas-formalitas tertentu.¹³⁶ Namun terdapat pengecualian dalam asas ini yakni pada *'aqdun shakli* yang menyatakan bahwa akad atau kontrak tidak hanya didasarkan pada kata sepakat, tetapi juga harus dituangkan dalam bentuk-bentuk tertentu.¹³⁷

c. Asas Kebebasan Berkontrak (*Mabda' Hurriyah at-Ta'auud*)

Hukum Islam mengakui kebebasan berkontrak, yaitu suatu prinsip hukum yang menyatakan bahwa setiap orang dapat membuat akad jenis apa pun tanpa terikat kepada nama-nama yang telah ditentukan dalam Undang-Undang Syariah dan memasukkan klausul apa saja ke dalam kontrak yang dibuatnya itu sesuai dengan kepentingannya.¹³⁸

Akan tetapi kebebasan berkontrak di dalam hukum islam dibatasi ketentuan yang terdapat di dalam Al-Qur'an dan Sunnah, misalnya yakni isi kontrak tidak mengandung unsur riba dan *gharar*.¹³⁹

d. Asas Janji Itu Mengikat

¹³⁵ Bagya Agung Prabowo, *Aspek Hukum Pembiayaan Murabahah pada Perbankan Syariah*, UII Press, Yogyakarta, 2012, hlm. 49.

¹³⁶ Syamsul Anwar, *op.cit.*, hlm. 87.

¹³⁷ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak....., op.cit.*, hlm. 96.

¹³⁸ Syamsul Anwar, *op.cit.*, hlm. 84

¹³⁹ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak....., loc.cit.*

Asas ini sama kekuatan mengikatnya perjanjian yang didasarkan pada asas *pacta sunt servanda*.¹⁴⁰ Dalam Al-Qur'an dan Hadist terdapat banyak perintah agar memenuhi janji. Dalam kaidah Fiqih, “*perintah itu pada dasarnya menunjukkan wajib*”. Hal ini berarti janji memiliki kekuatan mengikat dan wajib dipenuhi.¹⁴¹

Dasar janji itu mengikat dalam Al-Qur'an dijelaskan bahwa:

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُوا
بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا

“.. Penuhilah janji, karena setiap janji akan dipertanyakan” QS Al-Israa' (7):34.

e. Asas Keseimbangan (*Mabda' at-Tawazun fi al-Mu'awadhah*)

Isi kontrak adalah hak dan kewajiban para pihak yang mengadakan kontrak. Hak dan kewajiban para pihak tersebut seharusnya seimbang. Tetapi secara kenyataannya hal tersebut jarang terjadi. Maka dari itu agar si kontrak seimbang harus didasari oleh posisi tawar para pihak yang juga seimbang. Namun kenyataannya tidak ada posisi tawar pihak yang benar-benar seimbang.¹⁴²

f. Asas Kemaslahatan

Asas ini dimaksudkan bahwa kontrak yang dibuat para pihak bertujuan untuk kemaslahatan bagi mereka dan tidak boleh menimbulkan kerugian (*mudharat*) atau keadaan yang memberatkan

¹⁴⁰ *Ibid.*

¹⁴¹ Syamsul Anwar, *op.cit.*, hlm. 89.

¹⁴² Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak....., op.cit.*, hlm. 96.

(*musyaqqah*). Apabila dalam pelaksanaan kontrak terjadi suatu perubahan yang tidak diketahui sebelumnya dan menimbulkan kerugian kepada kedua atau salah satu pihak, maka kewajiban kontraktual tersebut dapat diubah dan disesuaikan pada batas-batas yang masuk akal.¹⁴³

g. Asas Amanah

Asas amanah ini dimaksudkan bahwa masing-masing pihak yang bertransaksi harus beriktikad baik dengan pihak lainnya dan dalam bertransaksi tersebut, salah satu pihak tidak boleh mengeksploitasi lawannya¹⁴⁴ Oleh karena itu, dalam hukum perjanjian Islam dituntut adanya sikap amanah pada pihak yang menguasainya untuk memberikan informasi yang sejujurnya kepada pihak lain yang tidak banyak mengetahui mengenai kontrak tersebut.¹⁴⁵

h. Asas Keadilan (*Al 'Adalah*)

Keadilan merupakan tujuan yang hendak diwujudkan oleh semua hukum. Keadilan merupakan sendi setiap perjanjian yang dibuat oleh para pihak. Di zaman yang modern ini, sering kali akad ditutup oleh satu pihak dengan pihak lain tanpa ia mempunyai kesempatan untuk melakukan negosiasi mengenai klausul dalam akad tersebut, karena klausul akan tersebut telah dibakukan oleh pihak lain. Tidak mustahil bahwa dalam pelaksanaannya akan timbul kerugian kepada pihak yang

¹⁴³ *Ibid.*, hlm. 97.

¹⁴⁴ *Ibid.*

¹⁴⁵ Syamsul Anwar, *op.cit.*, hlm. 91.

menerima syarat yang telah dibakukan itu karena didorong oleh kebutuhan. Dalam hukum Islam kontemporer bahwa syarat baku itu dapat diubah oleh pengadilan apabila terdapat alasan untuk itu.¹⁴⁶ Dalam hukum islam, keadilan merupakan perintah Al-Qur'an yang menegaskan:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا كُوْنُوْا قَوّٰمِيْنَ لِلّٰهِ شُهَدَآءَ بِالْقِسْطِ وَلَا
يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلٰٓى اَلَّا تَعْدِلُوْا اَعْدِلُوْا هُوَ
اَقْرَبُ لِلتَّقْوٰى وَاتَّقُوا اللّٰهَ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا
تَعْمَلُوْنَ ﴿٨﴾

“Hai orang-orang yang beriman, tegakkan kebenaran dalam menjadi saksi yang adil karena Allah. Janganlah kebencianmu kepada suatu kelompok mendorongmu untuk berlaku tidak adil. Berlakulah adil, itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, karena Allah sangat mengetahui segala yang kamu lakukan.” QS Al-Maidah (5): 8

i. Asas Kerelaan (*Al Ridho*)

Asas ini menyatakan bahwa segala transaksi yang dilakukan oleh para pihak harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak, tidak boleh adanya unsur paksaan, tekanan dan penipuan.¹⁴⁷ Dasar hukum asas kerelaan dalam pembuatan akad terdapat dalam Al-Qur'an yang menegaskan :

¹⁴⁶ *Ibid.*, hlm. 92.

¹⁴⁷ Bagya Agung Prabowo, *op.cit.*, hlm. 50.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ
بِالْبَطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا
أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٤٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman, jangan makan harta yang beredar di antaramu secara batil, kecuali ada transaksi yang disepakati diantaramu. Jangan membunuh dirimu (dengan melanggar ketentuan Allah). Allah sangat sayang kepadamu semuanya.” QS An-Nisaa’(4): 29.

j. Asas Tertulis (*Al-Kitabah*)

Setiap akad baiknya dibuat secara tertulis krena demi kepentingan pembuktian jika dikemudian haru terjadi sengketa. Al-Qur’an Surat Al-Baqarah Ayat 282-283 mengisyaratkan agar akad yang dilakukan benar-benar berada dalam kebaikan bagi semua pihak, bahkan dalam pembuatan akad hendaknya juga disertai dengan adanya saksi-saksi (*syahadah*), *rahn* (gadai, untuk kasus tertentu) dan prinsip tanggung-jawab individu.¹⁴⁸

3. Rukun Akad

Rukun adalah unsur-unsur yang membentuk sesuatu. Akad juga terbentuk karena adanya unsur-unsur atau rukun-rukun yang membentuknya. Menurut mazhab Hanafi yang dimaksud dengan rukun akad adalah unsur-unsur pokok yang membentuk akad. Akad sendiri adalah

¹⁴⁸ *Ibid.*, hlm. 51.

pertemuan kehendak dari para pihak dan kehendak itu diungkapkan melalui pernyataan kehendak yang berupa ucapan atau bentuk ungkapan lain dari masing-masing pihak.¹⁴⁹

Menurut ahli-ahli hukum Islam kontemporer, rukun yang membentuk akad yakni:¹⁵⁰

a. Para pihak yang membuat akad (*al-‘aqidan*)

Rukun yang pertama adalah adanya para pihak yang membuat akad. Akad adalah suatu perjanjian, suatu perjanjian memerlukan adanya pihak-pihak yang melakukan transaksi. Para pihak inilah yang kesepakatan (*muwafaqah* atau *rida*). Di dalam kesepakatan terdapat unsur *ijab* (penawaran) dan *qabul* (penerimaan).¹⁵¹

b. Pernyataan kehendak para pihak (*shigatul-‘aqd*)

Pernyataan kehendak terdiri dari *ijab* dan *qabul*. *Ijab* dan *qabul* inilah yang merepresentasikan perizinan (*ridha* atau persetujuan). *Ijab* adalah indikasi atau ekspresi dari keinginan untuk terikat terhadap beberapa kewajiban kepada pihak lainnya dalam akad, yakni pihak yang menerima atau menyetujui penawaran. Adapun *qabul* adalah suatu perbuatan atau tindakan yang menyetujui suatu usul, syarat dalam penawaran yang diajukan kepada dia.¹⁵²

Namun menurut jumhur ahli hukum Islam persetujuan *ijab* dan *qabul* itu harus dicapai secara bebas tanpa paksaan. Bilamana terjadi

¹⁴⁹ Syamsul Anwar, *op.cit*, hlm 96.

¹⁵⁰ *Ibid.*

¹⁵¹ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak....., op.cit.*, hlm. 69.

¹⁵² *Ibid.*

karena paksaan, maka akadnya fasid. Akan tetapi, ahli hukum Hanafi, Zufar, berpendapat bahwa bebas dari paksaan bukan dari syarat keabsahan, melainkan adalah syarat berlakunya akibat hukum (*syart an-nafadz*). Artinya, akad yang dibuat dengan paksaan adalah sah, hanya saja akibat hukumnya belum dapat dilaksanakan.¹⁵³

c. Objek akad (*mahalalul-'aqd*)

Dalam hukum perjanjian islam, objek akad dimaksudkan sebagai suatu hal yang karenanya akad dibuat dan berlaku akibat hukum akad. Objek akad dapat berupa benda, manfaat benda, jasa atau pekerjaan, atau suatu hal yang lain tidak bertentangan dengan syariah.¹⁵⁴ Maka menurut Ridwan Khairandy objek perjanjian dalam hukum islam dan hukum indonesia tidak sama, karena objek kontrak dalam hukum indonesia adalah prestasi.¹⁵⁵

d. Tujuan akad (*maudhu al-'aqd*)

Hukum pokok akad adalah akibat hukum yang pokok dari akad, yakni akibat hukum pokok yang menjadi maksud dan tujuan yang hendak direalisasikan atau diwujudkan oleh para pihak melalui akad. Jadi, sesungguhnya tujuan akad adalah mewujudkan akibat hukum yang pokok dari akad. Misalnya, tujuan pokok jual beli adalah memindahkan hak milik atas suatu barang.¹⁵⁶

¹⁵³ Syamsul Anwar, *op.cit*, hlm. 100.

¹⁵⁴ *Ibid*, hlm. 190.

¹⁵⁵ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak....., op.cit.*, hlm. 70.

¹⁵⁶ Syamsul Anwar, *op.cit*, hlm. 218-219.

Tujuan akad ditandai dengan beberapa karakteristik, yaitu:¹⁵⁷

1. Bersifat objektif, dalam arti berada dalam akad sendiri, tidak berubah dari satu akad kepada akad lain sejenis dan karenanya terlepas dari kehendak para pihak sebab tujuan akad ini ditetapkan oleh pembuat hukum.
2. Menentukan jenis tindakan hukum, dalam arti tujuan akad ini membedakan satu jenis akad dari jenis lainnya. Misalnya akad sewa-menyewa berbeda dengan akad jual beli karena berbedanya tujuan masing-masing akad.
3. Tujuan akad merupakan fungsi hukum dari tindakan hukum dalam pengertian bahwa ia membentuk sasaran hukum, baik dilihat dari sudut pandang ekonomi maupun sudut pandang sosial, yang hendak diwujudkan oleh tindakan hukum bersangkutan.

4. Cacat Kehendak dalam Hukum Kontrak Islam

a. Ikrah (Paksaan)

Dalam hukum kontrak Indonesia, Ikrah dikenal dengan paksaan. Menurut Syamsul Anwar, paksaan dalam konteks cacat kehendak dalam hukum Islam diartikan sebagai tekanan atau ancaman terhadap seseorang bukan dengan paksaan bersifat fisik secara langsung melainkan dengan cara-cara menakutkan agar orang tersebut terdorong

¹⁵⁷ *Ibid*, 220.

untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu sehingga akad tidak tercipta karena tidak ada persetujuan sama sekali.¹⁵⁸

Dasar hukum paksaan sebagai alasan pembatalan akad dalam hukum Islam adalah sabda Nabi,
“Allah menghapus dari umatku kekeliruan (*kekhilafan*), kelupaan dan hal-hal yang dipaksakan kepada mereka”¹⁵⁹

Di dalam hukum Islam, paksaan dibedakan menjadi dua macam dilihat dari segi berat dan ringannya, yaitu: Pertama, paksaan berat (*al-ikrah al mulji*) atau paksaan sempurna, dan Kedua, paksaan ringan (*al-ikrah ghair al-muhji*) atau paksaan tidak sempurna.¹⁶⁰

Paksaan berat yakni paksaan yang sangat menekan di mana seseorang tidak mempunyai pilihan lagi selain mengerjakan apa yang dipaksakan kepadanya, misalnya orang tersebut dipaksa dan diancam akan dibunuh. Sedangkan paksaan ringan adalah paksaan dengan menggunakan ancaman yang tidak menghilangkan nyawa atau merusak anggota badan atau tidak memusnahkan seluruh kekayaan seseorang, contohnya yakni seperti ancaman dikurung, dipukul atau dirusak sebagian barang miliknya, termasuk ancaman menyangkut karir atau nama baik.¹⁶¹

¹⁵⁸ *Ibid*, hlm.163.

¹⁵⁹ *Ibid*, hlm. 164.

¹⁶⁰ *Ibid*.

¹⁶¹ *Ibid*, hlm. 134-165.

Terjadinya paksaan menurut hukum Islam harus ada beberapa syarat sebagai berikut:¹⁶²

1. Orang yang mengancam itu mampu menjalankan ancamannya;
 2. Orang terancam mengetahui atau menduga bahwa ancaman pasti akan dijatuhkan apabila ia tidak menuruti ancaman itu;
 3. Ancaman itu adalah sedemikian rupa di mana dirasa berat sehingga tidak sanggup dipikul atau jika sanggup dipikul sangat menyusahkan atau memberatkan;
 4. Ancaman itu bersifat segera di mana terancam merasa tidak mempunyai kesempatan untuk lolos dari ancaman itu;
 5. Ancaman itu adalah tanpa hak dan merupakan perbuatan yang tidak sah secara hukum.
- b. Tadlis atau Taghrir (Penipuan)

Menurut Syamsul Anwar penipuan adalah penyesatan dengan sengaja oleh salah satu pihak terhadap pihak mitra janji dengan memberikan keterangan-keterangan palsu disertai dengan tipu muslihat untuk membujuk pihak mitra janji agar memberikan perizinannya di mana jelas bahwa kalau tidak karena tipu muslihat itu dia tidak membuat perikatan bersangkutan.¹⁶³

Para ahli hukum Islam mendefinisikan penipuan sebagai tindakan mengelabui oleh salah satu pihak terhadap pihak lain dengan perkataan

¹⁶² *Ibid*, hlm. 135-136.

¹⁶³ *Ibid*, hlm. 168.

atau perbuatan bohong untuk mendorongnya memberikan perizinan di mana kalau bukan karena tindakan itu ia tidak akan memberikan perizinannya.¹⁶⁴

Dasar pelarangan penipuan dalam perjanjian menurut hukum Islam adalah hadis Nabi,

*“Dari Abu Hurairah, ia mengatakan: Rasulullah Saw pernah lewat pada seseorang yang edang menjual bahan makanan, lalu Rasulullah memasukkan tangannya ke dalam bahan makanan itu, lalu ternyata bahan makanan tersebut tipuan. Maka Rasulullah Saw bersabda “Tidak termasuk golongan kami orang yang menipu”*¹⁶⁵

Dalam hadis lain dinyatakan,

*“Dari Abdullah ibn Dinar, ia mengatakan Pernah seorang laki-laki menerangkan kepada Rasulullah Saw, bahwa ia ditipu dalam jual-brli, lalu Rasulullah Saw mengatakan “Barangsiapa yang engkau melaukan jual-beli dengannya, maka katakan: “Tidak ada penipuan”*¹⁶⁶

Hadis kedua melarang setiap penipuan dalam jual-beli dan ini merupakan ketentuan syarak dan tidak perlu disyaratkan oleh para pihak. Larangan ini berarti bahwa pihak tertipu mempunyai khiyar untuk membatalkan atau meneruskan akad jual-beli.¹⁶⁷

c. Ghalat (Kekhilafan)

¹⁶⁴ *Ibid.*

¹⁶⁵ *Ibid.*

¹⁶⁶ *Ibid*, hlm. 170.

¹⁶⁷ *Ibid.*

Di dalam hukum kontrak Islam, kekhilafan dalam pembentukan kata sepakat sebagai elemen substansif yang terjadi selama pembentukan kata sepakat dari suatu kontrak. Hal tersebut dapat terjadi melalui ketidaktepatan dan penerimaan seperti pengiriman pernyataan melalui berbagai media. Kekhilafan dapat timbul dari asumsi benda, kualitas dan kuantitas dari objek kontrak atau substansi benda itu sendiri. kekhilafan dapat juga terjadi pada kekhilafan akan asumsi prinsip-prinsip hukum yang mengaturnya, kapasitas atau identitas salah satu pihak dalam kontrak, atau dalam motivasi yang didasarkan pada fakta yang tidak sebenarnya/keliru.¹⁶⁸

Syamsul Anwar berpendapat, kekhilafan dalam Islam dapat terjadi pada benda dan dapat juga terjadi pada orang. Kekhilafan yang diakibatkan pada benda tersebut mengakibatkan akad batal (demi hukum) dan ada yang mengakibatkan akad dapat dibatalkan, yakni pihak yang berkepentingan (yang khilaf) yang mempunyai hak *khiyar*.¹⁶⁹

Syamsul Anwar menambahkan lagi bahwa dalam hukum Islam apabila akad batal karena kekhilafan terjadi pada benda yang berbeda jenis atau sama jenisnya namun terdapat perbedaan besar dalam kegunaannya atau manfaatnya.¹⁷⁰ Berbeda jenis maksudnya adalah misalnya bahwa salah satu pihak ingin membeli batu permata, akan

¹⁶⁸ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak*...., *op.cit.*, hlm. 266.

¹⁶⁹ Syamsul Anwar, *op.cit*, hlm. 178.

¹⁷⁰ *Ibid.*

tetapi barang yang dibeli itu kaca. Permata dan kaca adalah dua jenis yang berbeda. Atau salah satu pihak membeli sebuah rumah yang dikiranya bahan-bahan kayunya terbuat dari jati. Akan tetap kemudian ternyata bahan rumah tersebut bukan dari kayu jati, di sini terjadi kekhilafan pada barang yang sama jenisnya tetapi terdapat perbedaan yang mencolok tentang hakikat barang tersebut. Dalam kedua contoh yang dikemukakan di atas, akad menjadi batal dengan sendirinya. Karena dianggap objeknya tidak ada. Apabila jenis barangnya sama, tetapi terdapat perbedaan mengenai hakikat barang dan perbedaan itu tidak mencolok, melainkan hanya menyangkut sifat yang diinginkan pada barang itu. Maka dalam hukum Islam akad tidak batal, tetapi pihak yang khilaf mempunyai khiyar sifat (*khiuar al-wasf*).¹⁷¹

Selain kekhilafan yang terjadi akibat barang yang menjadi objek kontrak, kekhilafan juga dapat terjadi pada orang yang mengadakan kontrak, misalnya seseorang bermaksud membuat kontrak dengan seseorang dokter terkenal untuk melakukan pengobatan terhadap dirinya, tetapi ternyata kontrak tersebut dibuat dengan dokter yang tidak terkenal yang memiliki nama yang sama dengan dokter tersebut. Maka dengan demikian, dalam hukum islam kontrak tersebut tidak mengikat bagi para pihak.

¹⁷¹ *Ibid*, hlm. 179.

BAB III

PENERAPAN ASAS IKTIKAD BAIK DALAM KONTRAK STANDAR

(Khususnya di dalam Klausul Eksonerasi)

A. Penerapan Asas Iktikad Baik dalam Kontrak Standar khususnya di dalam Klausul Eksonerasi

Bagi para pelaku usaha, penggunaan kontrak standar merupakan cara mencapai tujuan ekonomi yang praktis, efisien dan cepat. Tetapi bagi konsumen hal ini justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena konsumen tidak memiliki kekuasaan selain untuk menerima kontrak tersebut walaupun dengan berat hati.

Untuk lebih memahami mengenai suatu kontrak standar maka harus mengetahui terlebih dahulu mengenai ciri-ciri kontrak standar tersebut. Adapun ciri-ciri kontrak standar tersebut sebagai berikut:¹⁷²

1. Bentuk Perjanjian Tertulis

Kata-kata atau kalimat pernyataan kehendak yang termuat dalam kontrak baku dibuat secara tertulis berupa akta otentik atau akta di bawah tangan. Karena dibuat secara tertulis, maka kontrak baku tersebut menggunakan kata-kata atau susunan kalimat yang teratur dan rapi. Jika huruf yang berbentuk kecil dan isinya sangat padat serta sulit dibaca dalam waktu yang singkat, maka hal ini merupakan kerugian bagi

¹⁷² Mariam Darus Badruzaman, "Perlindungan Konsumen Dilihat dari Sudut Peraturan Perjanjian Baku (Standard)", dalam *Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Bima Cipta, Jakarta, 1986, hlm. 58.

konsumen. Contoh perjanjian baku ialah perjanjian jual beli, polis asuransi, *charter party*, kredit dengan jaminan, sedangkan contoh dokumen bukti perjanjian ialah konosemen, nota pesanan, nota pembelian, tiket pengangkutan.

2. Format Perjanjian Dibakukan

Format perjanjian meliputi model, rumusan dan ukuran. Format ini dibakukan, artinya telah ditentukan model, rumusan dan ukurannya. Sehingga tidak dapat diganti, diubah atau dibuat dengan cara lain karena telah dicetak. Model kontrak dapat berupa blanko naskah kontrak lengkap, atau formulir yang dilampiri dengan naskah syarat-syarat baku. Rumusan syarat-syarat dapat dibuat secara singkat, berupa klausul-klausul tertentu yang mengandung arti tertentu yang dapat dipahami oleh pengusaha, sedangkan konsumen sulit atau tidak memahaminya dalam waktu singkat. Ini merupakan kerugian bagi konsumen. Contoh format perjanjian baku ialah polis asuransi, akta Penjabat Pembuat Akta Tanah, perjanjian sewa beli, penggunaan kartu kredit, konosemen, sertifikat obligasi.

3. Syarat-syarat Baku Ditentukan oleh Pengusaha

Syarat-syarat baku kontrak yang merupakan pernyataan kehendak yang ditentukan sendiri secara sepihak oleh pengusaha. Karena syarat-syarat kontrak dimonopoli oleh pengusaha, maka sifat dari syarat-syarat kontrak tersebut cenderung lebih menguntungkan pengusaha daripada konsumen. Hal ini terlihat dalam klausul eksonerasi berupa pembebasan

tanggung jawab pengusaha, sehingga di mana tanggung jawab tersebut menjadi beban konsumen. Pembuktian oleh pengusaha yang membebaskan dari tanggung jawab sulit diterima oleh konsumen karena ketidaktahuannya. Penentuan secara sepihak oleh pengusaha dapat diketahui melalui format kontrak yang telah siap pakai, sehingga apabila konsumen setuju, maka dapat menandatangani kontrak tersebut.

4. Konsumen Hanya Menerima atau Menolak

Jika konsumen bersedia menerima syarat-syarat kontrak yang diberikan kepadanya, maka konsumen dapat menandatangani kontrak tersebut. Penandatanganan tersebut menunjukkan bahwa konsumen bersedia memikul beban tanggung jawab walaupun mungkin konsumen tidak bersalah. Jika konsumen tidak setuju dengan syarat-syarat kontrak yang diberikan kepadanya. Maka konsumen tidak dapat menawar syarat-syarat yang dibakukan tersebut. Menawar syarat-syarat baku itu, akan diartikan menolak kontrak. Hal ini sesuai dengan istilah dalam Inggris yaitu *“take it leave it”*.

5. Penyelesaian Sengketa

Dalam syarat-syarat kontrak terdapat klausul baku yang mengenai penyelesaian sengketa. Jika terjadi sengketa dalam pelaksanaan kontrak. Maka penyelesaiannya dilakukan melalui arbitrase. Tetapi jika ada pihak menghendaki, tidak tertutup kemungkinan penyelesaian melalui pengadilan. Namun, di Indonesia, biasanya sengketa terlebih dahulu dilakukan dengan cara musyawarah sebelum di arbitrase atau pengadilan

6. Kontrak Menguntungkan Pengusaha

Dalam kontrak baku, syarat-syarat baku biasanya dimuat lengkap dalam naskah perjanjian atau sebagai lampiran yang tidak terpisah atau merupakan satu kesatuan dengan formulir kontrak atau ditulis dalam dokumen bukti kontrak. 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.

Pada umumnya kontrak biasa maupun kontrak baku harus dibuat dengan didasarkan pertimbangan dan fondasi hukum yang kuat. Fondasi hukum tersebut dikenal dengan asas-asas hukum. Maka untuk membuat kontrak yang baik, harus didasarkan dengan asas-asas hukum yang berlaku. Asas-asas hukum tersebut menjadi pijakan, penting dan sangat mutlak harus diperhatikan bagi para pembuat perjanjian, sehingga tujuan akhir dari suatu kesepakatan dapat tercapai dan terlaksana sesuai yang diinginkan oleh para pihak.

Henry P. Panggabean menyatakan bahwa pengkajian asas-asas perjanjian memiliki peranan penting untuk memahami berbagai undang-

undang mengenai sahnya perjanjian. Perkembangan yang terjadi terhadap suatu ketentuan undang-undang akan lebih mudah dipahami setelah mengetahui asas-asas yang berkaitan dengan masalah tersebut.¹⁷³

Nieuwenhuis menjelaskan hubungan fungsional antara asas dan ketentuan hukum (*rechsgels*) sebagai berikut:¹⁷⁴

1. Asas-asas hukum berfungsi sebagai pembangun sistem. Asas-asas itu tidak hanya mempengaruhi hukum positif, tetapi juga dapat membangun sistem. Suatu sistem tidak akan ada tanpa adanya asas-asas;
2. Asas-asas itu membentuk satu dengan lainnya suatu sistem *check and balance*. Asas-asas ini sering menunjuk ke arah yang berlawanan, apa yang kirannya menjadi merupakan rintangan ketentuan-ketentuan hukum. Oleh karenanya, menunjuk ke arah yang berlawanan, sehingga asas-asas itu saling kekang mengekang sehingga terciptanya keseimbangan.

Sistem pengaturan hukum perjanjian yang terdapat di dalam Buku III KUHPerdara memiliki karakter atau sifat sebagai hukum pelengkap (*aanvullenrechts* atau *optional law*). Dengan karakter yang demikian, orang boleh menggunakan atau tidak menggunakan ketentuan yang terdapat di dalam Buku III KUHPerdara tersebut. Di dalam perjanjian, para pihak dapat

¹⁷³ Henry P. Panggabean, *Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik van Omstandigheden), Sebagai Alasan Baru Untuk Pembatalan Perjanjian (Berbagai Perkembangan Hukum di Belanda)*, Liberty, Yogyakarta, 2001, hlm. 7.

¹⁷⁴ *Ibid.*

mengatur sendiri yang menyimpang dari ketentuan Buku III KUHPerdara.¹⁷⁵ Sehingga dengan adanya ketentuan tersebut, bagi para pelaku usaha membuat kontrak standar merupakan hal yang menguntungkan karena ia bebas untuk membuat ketentuan-ketentuan tertentu di dalam sebuah kontrak standar, asalkan tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Pasal 1337 KUHPerdara, yakni tidak bertentangan dengan Undang-Undang, kesusilaan atau dengan ketertiban umum.

Tidak hanya itu, hukum kontrak juga memberikan kebebasan kepada subjek kontrak untuk melakukan kontrak, akan tetapi terdapat pengecualian terhadap kebebasan tersebut yakni dinyatakan dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yang menyatakan “perjanjian tersebut harus dilaksanakan dengan iktikad baik”. Dengan adanya frasa “harus” di dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara tersebut sehingga memiliki implikasi hukum yakni kewajiban para pihak yang membuat dan melaksanakan perjanjian/kontrak wajib dilaksanakan dengan iktikad baik dan tidak boleh untuk menyimpanginya.

Walaupun iktikad baik menjadi asas penting dalam kontrak, tetapi asas iktikad baik tersebut masih menimbulkan sejumlah permasalahan. Permasalahan tersebut diantaranya berkaitan keabstrakan makna iktikad baik, sehingga timbul pengertian iktikad baik yang berbeda-beda baik dari perspektif waktu, tempat, dan orangnya.¹⁷⁶ Selain tidak ada makna tunggal iktikad baik, dalam praktik timbul pula permasalahan mengenai tolak ukur,

¹⁷⁵ Ridwan Khairandy, *Hukum kontrak ...*, *op.cit.* hlm. 84.

¹⁷⁶ Ridwan Khairandy, *Iktikad Baik dalam kontrak....op..cit*, hlm. 126.

dan fungsi iktikad baik tersebut. Akibatnya, makna dan tolak ukur serta fungsi iktikad baik lebih banya disandarkan pada sikap atau pandangan hakim yang ditentukan secara kasus per kasus.¹⁷⁷

Menurut penulis iktikad baik secara sempit dimaknai sebagai asas yang harus dilaksanakan oleh para pihak baik dalam membuat kontrak dan melaksanakan kontrak yang didasarkan pada kejujuran, kepatutan dan keadilan atau dapat mengacu kepada tiga bentuk perilaku para pihak dalam kontrak menurut hukum kontrak Romawi, yakni:¹⁷⁸

1. Para pihak harus memegang teguh janji atau perkataannya.
2. Para pihak tidak boleh mengambil keuntungan dengan tindakan yang menyesatkan terhadap salah satu pihak.
3. Para pihak mematuhi kewajibannya dari berperilaku sebagai orang terhormat dan jujur, walaupun kewajiban tersebut tidak secara tegas diperjanjikan.

J. M van Dunne membagi tahapan kontrak menjadi tiga fase, yakni fase pra kontrak (*precontractuele fase*), fase pelaksanaan kontrak (*contractuele fase*), dan fase pasca kontrak (*postcontractuele fase*). Iktikad baik sudah harus ada sejak fase pra kontrak di mana para pihak mulai melakukan negosiasi hingga mencapai kesepakatan, dan fase pelaksanaan kontrak.¹⁷⁹

¹⁷⁷ *ibid*, hlm. 127

¹⁷⁸ *Ibid*, hlm. 130.

¹⁷⁹ Ridwan Khairandy, *op.cit...Perbandingan (bagian kedua)*, hlm. 19.

Sesuai dengan pendapat J. M Van Dunne, Ridwan Khairandy membagi 2 macam iktikad baik, yakni iktikad baik pra kontrak dan iktikad baik pelaksanaan kontrak. Iktikad baik di dalam fase pra kontrak disebut juga sebagai iktikad baik subjektif dan iktikad baik dalam fase pelaksanaan kontrak disebut dengan iktikad baik objektif.

Untuk memudahkan dalam memahami penerapan asas iktikad baik dalam kontrak standar, penulis akan menjabarkan kedua bentuk penerapan asas iktikad baik berdasarkan 2 macam iktikad baik sebagai berikut:

1. Penerapan Asas Iktikad Baik dalam fase pra kontrak

Iktikad baik pra kontrak yakni tahapan di mana iktikad baik tersebut sudah harus ada sejak diawal para pihak bertemu atau saat para pihak melakukan negosiasi. Dalam tahapan ini, iktikad baik pra kontrak dimaknakan dengan kejujuran (*honestly*) para pihak. Artinya, para pihak yang akan berkontrak harus jujur dalam tahapan ini.

Iktikad baik subjektif (*subjectieve goede trouw*) dikaitkan dengan hukum benda (*bezit*). Di sini ditemui istilah pemegang yang beriktikad baik atau pembeli barang yang beriktikad baik sebagai lawan orang-orang yang beriktikad buruk. Seorang pembeli yang beriktikad baik adalah seseorang yang membeli barang dengan penuh kepercayaan bahwa si penjual benar-benar pemilik dari barang yang dijualnya itu. Ia sama sekali tidak mengetahui bahwa ia membeli barang dari orang yang bukan pemiliknya. Ia adalah seorang pembeli yang jujur. Dalam hukum benda, iktikad baik diartikan sebagai kejujuran. Pembeli yang beriktikad

baik adalah orang yang jujur yang tidak mengetahui adanya cacat yang melekat pada barang yang dibelinya itu, artinya cacat mengenai asal usulnya. Iktikad baik yang subjektif ini berkaitan dengan sikap batin atau kejiwaan (*psychische gestelheid*), yakni apakah yang bersangkutan menyadari atau mengetahui bahwa tindakannya bertentangan atau tidak dengan iktikad baik.¹⁸⁰

Dalam penerapan iktikad baik dalam pra kontrak, hingga saat ini masih memiliki beberapa permasalahan, Problem iktikad baik dimulai pada saat sebelum para pihak sepakat yakni pada tahap pra kontrak yang dimulai sebelum terjadinya perjanjian. Iktikad baik ini bersifat subjektif, karena bergantung pada kejujuran para pihak dalam kontrak. Dikarenakan tidak dapat dilakukannya negosiasi pada tahap pra kontrak, maka para pihak memiliki kewajiban keberhati-hatian dalam berkontrak, baik pelaku usaha dan terutama konsumen.

Problem iktikad baik pra kontrak selanjutnya yakni kewajiban beriktikad baik dalam tahap pra kontrak ini di Indonesia juga belum diatur baik dalam KUHPerdara serta perundangan lain. Namun, kewajiban ini dapat ditemui dalam yurisprudensi.

Iktikad baik dalam tahap pra kontrak merupakan kewajiban untuk memberitahukan atau menjelaskan dan meneliti fakta material bagi para pihak yang berkaitan dengan pokok isi kontrak dengan sejujur-jujurnya. Sehubungan dengan hal ini, putusan-putusan Hoge Raad menyatakan

¹⁸⁰ Ridwan Khairandy, *op.cit...Perbandingan (bagian kedua)*, hlm. 33.

bahwa para pihak yang bernegosiasi masing-masing memiliki kewajiban beriktikad baik, kewajiban-kewajiban itu yakni: ¹⁸¹

- a. kewajiban untuk meneliti (*onderzoekplicht*) atau *duty to search* yaitu kewajiban untuk membaca, memahami, menelaah dan meneliti terlebih dahulu mengenai objek perjanjian dan klausula perjanjian yang akan disepakati para pihak termasuk menanyakan kepada pihak lain apabila terdapat poin-poin dari perjanjian yang tidak dipahami.
- b. kewajiban untuk memberitahukan atau menjelaskan (*mededelingsplicht*) atau *duty to disclose* yakni kewajiban untuk menjelaskan dan memberitahukan tentang fakta material dari objek perjanjian.

Kewajiban ini tidak hanya dilakukan oleh pelaku usaha/kreditor, tetapi dalam perkembangannya juga termasuk dokter, distributor, bank dan pengacara untuk menjelaskan informasi dalam mengadakan kontrak dengan klien mereka. ¹⁸²

Dikaitkan dengan kontrak standar, pihak pelaku usaha selain harus menjelaskan apa yang ditransaksikan juga harus menjelaskan isi perjanjian yang dipersiapkan sebelumnya secara detail dan lengkap kepada pihak lain atau pihak konsumen tersebut. Termasuk potensi adanya akibat hukum yang akan dialami konsumen, karena pada

¹⁸¹ Ridwan Khairandy, *Iktikad Baik dalam kontrak....op..cit*, hlm. 247

¹⁸² *Ibid*, hlm. 248.

umumnya konsumen tidak mengetahui secara lengkap apa saja potensi-potensi yang dapat di alaminya dikemudian hari. Hal ini didasarkan tidak adanya upaya negosiasi yang dapat dilakukan konsumen serta awamnya pengetahuan konsumen terhadap bahasa-bahasa hukum yang diterapkan dalam kontrak tersebut.

Di pihak lainnya atau konsumen, harus juga meneliti apa yang ditransaksikan dan juga membaca secara cermat isi naskah yang telah dipersiapkan tersebut. Dalam praktik, seringkali konsumen tidak diberi kesempatan untuk membaca agar konsumen paham betul terhadap naskah isi perjanjian tersebut. Seringkali naskah perjanjian tersebut memuat istilah (termasuk juga istilah-stilah teknis hukum) yang sulit dimengerti konsumen. Ditambah lagi seringkali naskah isi perjanjian itu menggunakan huruf kecil-kecil. Hal ini semua membuat konsumen tidak memiliki pemahaman yang utuh tentang naskah perjanjian.¹⁸³

Saat inipun masih banyak ditemukannya perusahaan-perusahaan yang menggunakan klausula eksonerasi dalam kontrak standar, sehingga konsumen harus waspada dan sangat berhati-hati dalam meneliti kontrak tersebut. Biasanya klausula tersebut ada pada poin-poin pembatasan tanggung jawab di dalam kontrak standar.

Sebagai contoh misalnya dalam sebuah kontrak berlangganan internet. Di dalam kontrak tersebut biasanya terdapat klausula-klausula yang menghapuskan tanggung jawab atau mengurangi tanggung jawab

¹⁸³ *Ibid*, hlm. 20.

pelaku usaha. Biasanya dalam praktik jarang sekali pelaku usaha menjelaskan isi klausula-klausula yang ada dalam suatu perjanjian. Mereka biasanya hanya menjelaskan dan menawarkan mengenai isi layanan internetnya saja tanpa menjelaskan klausula-klausula perjanjian secara lengkap seperti berapa kecepatan internet yang di inginkan, dimana lokasi rumah berada dan berapa biaya yang dikenakan. Maka dari itu konsumen hanya mengerti objek perjanjiannya saja, tetapi tidak memahami isi-isi kontrak lainnya. Padahal ada yang lebih penting seperti apakah ada pembatasan tanggung jawab, apa yang tidak boleh dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha serta juga pengaturan penyelesaian sengketa.

Dengan berlaku efektifnya seluruh ketentuan BW (baru) Belanda sejak 1 januari 1992. Menurut Pasal 6.232 BW (baru), suatu klausul menjadi terlarang jika pihak lain yang terikat kepada klausul baku pada saat mengadakan kontrak, penggunaan klausul itu mengerti atau seharusnya mengetahui bahwa pihak lainnya tidak mengetahui isi persyaratan baku tersebut. Kemudian menurut Pasal 6.233 BW (baru), suatu perjanjian dengan klausul baku dapat dibatalkan.¹⁸⁴

- a. Jika dengan memperhatikan berbagai keadaan yang meliputi kontrak tersebut bersifat sangat bertentangan dengan akal sehat; atau

¹⁸⁴ Ridwan Khairandy, *op.cit...Perbandingan (bagian kedua)*, hlm. 48-49.

- b. Jika pihak yang menuntut dicantumkan klausul baku, tidak memberikan kesempatan kepada pihak lawannya untuk memperoleh penjelasan tentang klausul-klausul itu.

Perlu untuk diketahui, peraturan 6.233 BW (baru) di atas tidak berlaku di Indonesia, namun dalam penerapannya aturan penerapan iktikad baik dalam pra kontrak dalam hal kewajiban untuk memberikan penjelasan terdapat di dalam berbagai yurisprudensi. Maka dari itu berdasarkan contoh tersebut, menurut penulis dalam hal beriktikad baik subjektif dalam kontrak standar, kewajiban beriktikad baik tidak hanya dibebankan kepada pelaku usaha, tetapi juga konsumen. Dikarenakan kontrak standar itu sudah dibuat sedemikian rupa sebelumnya oleh pelaku usaha dan tidak adanya upaya negosiasi, maka konsumen juga harus teliti terhadap seluruh isi perjanjian yang disodorkan kepadanya ataupun ketentuan-ketentuan yang sudah dibuat sebelumnya, sehingga konsumen paham dan mengerti mengenai klausul-klausul yang ada di perjanjian tersebut. Di sisi lain, pelaku usaha juga wajib menjelaskan poin-poin penting yang ada di dalam kontrak baku tersebut baik secara langsung maupun dalam bentuk lain baik berupa publikasi maupun himbauan.

Menjadi suatu catatan penting, yakni dalam penerapan asas iktikad baik dalam tahap pra kontrak, titik tekan diterapkan atau tidaknya suatu iktikad baik yakni pada pemahaman konsumen terhadap kontrak tersebut. Konsumen harus mengerti klausul-klausul yang ada di dalam

perjanjian itu. Jika konsumen tidak mengerti terhadap klausul baku tersebut maka memiliki konsekuensi yakni dapat dibatalkan.

Maka dari itu, meskipun kedudukan konsumen lebih rendah, tetapi apabila ia mengerti dan setuju terhadap klausul-klausul kontrak tersebut maka ia secara tidak langsung menyetujui serta memahami kemungkinan-kemungkinan akibat hukum yang akan terjadi dikemudian hari. Alhasil, kontrak tersebut nantinya dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

2. Penerapan Asas Iktikad Baik dalam fase pelaksanaan kontrak

Iktikad baik pelaksanaan kontrak mengacu kepada materi atau isi perjanjian. Isi perjanjian tersebut harus rasional dan patut yang berisi hak dan kewajiban para pihak, sehingga iktikad baik pelaksanaan kontrak dimaksudkan iktikad baik para pihak yang melaksanakan kontrak secara rasional dan patut. Iktikad baik pelaksanaan kontrak atau objektif merupakan konsep umum iktikad baik yang mengacu kepada suatu norma perilaku para pihak dalam kontrak yang bertindak sesuai dengan atau bertentangan dengan iktikad baik.

Di Indonesia, pengaturan iktikad baik dalam fase pelaksanaan kontrak dijumpai dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara. Pasal ini menentukan bahwa semua perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Namun tidak ada satupun dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia yang mendefinisikan iktikad baik tersebut. Maka untuk

memahami iktikad baik secara definisi dan dalam pelaksanaan kontrak, harus melihat dari beberapa negara.

Pencantuman kewajiban iktikad baik di dalam kontrak yang di atur di dalam Pasal 1134 ayat (3) *Civil Code* Perancis menyatakan bahwa kontrak harus dilaksanakan dengan iktikad baik (*contract doivent etre executes de bonna foi*). Makna umum iktikad baik di sini mengacu kepada standar perilaku yang *reasonable* yang bermakna bahwa orang harus mematuhi janji atau perkataannya dalam segala keadaan. Ajaran perilaku yang *reasonable* terus berlanjut dan diimplementasikan dalam situasi normal di mana seseorang harus memenuhi janji atau perkataannya.¹⁸⁵

Pengaturan yang sama juga terdapat dalam pasal 1374 ayat (3) BW (lama) Belanda yang menyatakan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Menurut P.L Wery, makna pelaksanaan dengan iktikad baik dalam (*uitvoering te goeder trouw*) dalam Pasal 1374 ayat (3) BW masih tetap sama dengan makna *bona fides* dalam hukum Romawi. Iktikad baik bermakna bahwa kedua belah pihak harus berlaku satu dengan lainnya tanpa tipu daya, tanpa tipu mulihat, tanpa mengganggu pihak lain, tidak hanya melihat kepentingan diri sendiri saja, tetapi juga kepentingan pihak lainnya.¹⁸⁶

¹⁸⁵ *Ibid.*

¹⁸⁶ *Ibid.*

Seperti halnya *Civil Code* Perancis, BW (lama) Belanda juga tidak memberikan definisi mengenai iktikad baik tersebut. Hoge Raad telah menafsirkan dan memperluas ketentuan mengenai iktikad baik. Hoge Raad dalam putusannya dalam *Hengsten Vereniging v. Ondervilinge Paarden en Vee Assurantie (Artist De Labourer Arrest)*, pada 9 Februari 1923, NJ 1923, 676, menyatakan bahwa dalam menafsirkan ketentuan kontrak dilaksanakan dengan iktikad baik bermakna bahwa kontrak harus dilaksanakan dengan *volgens de eisen van redelijkheid en billijkheid*.¹⁸⁷

Redelijk adalah *reasonable* atau sesuai dengan akal sehat. *Billijk* adalah patut. Makna yang pertama berhubungan dengan penalaran, dan makna yang kedua berkaitan dengan perasaan. Rumusan *redelijkheid en billijkheid* meliputi semua hal yang ditangkap dengan akal pikiran (intelekt) dan perasaan.¹⁸⁸

Doktrin ini bermakna bahwa tingkah laku para pihak dalam melaksanakan perjanjian harus diuji atas dasar norma-norma objektif yang tidak tertulis. Pasal 1374 ayat (3) BW (lama) di atas menunjuk kepada norma-norma yang tidak tertulis, karena petunjuk itu, ia menjadi norma-norma hukum tidak tertulis. Norma-norma tersebut tidak hanya mengacu kepada anggapan para pihak saja, tetapi harus mengacu kepada tingkah

¹⁸⁷ *Ibid.*

¹⁸⁸ *Ibid.*

laku yang sesuai dengan pandangan umum tentang iktikad baik tersebut.¹⁸⁹

Iktikad baik pelaksanaan kontrak mengacu kepada iktikad baik yang objektif. Standar yang digunakan dalam iktikad baik objektif adalah standar objektif yang mengacu kepada norma yang objektif. Perilaku para pihak dalam kontrak harus diuji atas dasar norma-norma objektif yang tidak tertulis yang berkembang di dalam masyarakat. Ketentuan iktikad baik menunjuk kepada norma-norma tidak tertulis yang sudah menjadi norma hukum sebagai suatu sumber hukum tersendiri. Norma tersebut dikatakan objektif karena tingkah laku tidak didasarkan pada anggapan para pihak sendiri, tetapi tingkah laku tersebut juga harus sesuai dengan anggapan umum tentang iktikad baik tersebut.¹⁹⁰

Oleh karena kontrak mengikat kreditor maupun debitor, maka yang melaksanakan kontrak adalah juga kreditor dan debitor. Kreditor dan debitor wajib melaksanakan kontrak secara patut. Maksudnya di sini adalah bahwa kreditor melaksanakan hak-haknya akan bertindak yang baik, dan tidak menuntut lebih dari apa yang menjadi haknya. Kreditor juga tidak akan membebani debitor dengan biaya-biaya yang lebih daripada yang memang diperlukan. Begitu juga debitor harus melaksanakan kewajibannya dengan baik, tidak akan membuat

¹⁸⁹ *Ibid*, hlm. 28.

¹⁹⁰ Ridwan Khairandy, *Iktikad Baik dalam kontrak....op..cit*, hlm. 191.

penagihan menjadi sulit dan berbelit-belit serta melaksanakan isi kontrak dengan patut.

Sebagai contoh ditemukan di dalam Ketentuan Pemakaian Kelompok Lion Air juga mencantumkan mengenai tentang pembatasan tanggung jawab yakni di dalam poin nomor 2 disebutkan bahwa “Jika ada kerugian langsung karena pelanggaran kami terhadap Ketentuan Pemakaian ini, anda setuju dan secara tegas membatasi jumlah tuntutan anda mengenai jumlah total yang sebenarnya terjadi atau dibayar sehubungan dengan peristiwa tersebut”. Di dalam Ketentuan Umum untuk Pengangkutan Penumpang dan Bagasi Pengecualian Penerbangan Kelompok Lion Air juga ditemukan adanya pembatasan tanggung jawab Kelompok Lion Air yakni di dalam perjalanan Dalam Negeri poin 8 disebutkan bahwa “Semua tuntutan tunduk pada bukti jumlah kerugian. Tanggung jawab hukum atas bagasi yang hilang atau rusak dibatasi hingga Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah) per kilogram”. Memang kelihatannya ketentuan tersebut tidak adil bagi penumpang yang kehilangan barang berharga yang bernilai lebih tinggi, namun pengaturan tersebut secara hukum diatur di dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a Peraturan Menteri no. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara disebutkan bahwa “kehilangan bagasi tercatat atau bagasi tercatat musnah diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 200.000, - (dua ratus ribu rupiah) per kg dan paling banyak Rp. 4.000.000 - (empat juta rupiah) per penumpang. Artinya ketentuan tersebut sah menurut

hukum yang berlaku, sehingga penumpang harus patuh terhadap peraturan serta berhati-hati dalam barang bawaan dan pembuktiannya apabila benar-benar terjadi kehilangan. Dalam hal ini adanya kewajiban penumpang untuk mentaati serta tidak menuntut lebih kerugian sebagaimana diatur didalam peraturan dan perjanjian, dan bagi pelaku usaha wajib menjalankan peraturan dan memberikan ganti rugi sesuai dengan perjanjian yang disepakati.

Contoh lain didalam Kontrak Berlangganan penyedia jasa layanan Internet PT.X didalam Syarat dan Ketentuan Lain-lain pada nomor 5 disebutkan bahwa “Perubahan besaran dan/atau penyesuaian Biaya Layanan PT.X, biaya sewa CPE Layanan PT.X, serta masa program promo Layanan PT.X, akan disampaikan secara tertulis oleh PT.X kepada PELANGGAN baik melalui surat tertulis atau media elektronik (termasuk namun tidak terbatas pada melalui aplikasi PT.X atau melalui SMS atau email ke nomor telepon atau alamat email PELANGGAN yang terdaftar) dan/atau secara lisan melalui sambungan telepon ke nomor telepon PELANGGAN yang terdaftar, atau dengan cara lain yang akan ditentukan oleh PT.X. Syarat dan Ketentuan ini dapat diubah dengan persetujuan dari PT.X dan PELANGGAN.”

Dengan adanya ketentuan tersebut jika kontrak dilaksanakan dengan iktikad baik, maka terdapat kebebasan bagi konsumen untuk memilih media pemberitahuan terhadap perubahan besaran dan atau penyesuaian Biaya Layanan PT.X dikemudian hari. Sehingga dalam hal ini konsumen

dapat mengetahui berapa jumlah besaran perubahan biaya layanan internet dan mengurangi kerugian akibat ketidaktahuan konsumen ketika terjadinya kenaikan besaran biaya layanan internet.

Berdasarkan penjelasan dan contoh di atas, maka sudah sepatutnya suatu perjanjian khususnya kontrak standar haruslah dijalankan dengan iktikad baik para pihak. Baik kontrak tersebut memiliki klausula yang berakibat hilangnya tanggung jawab pelaku usaha ataupun mengurangi tanggung jawab pelaku usaha. Berdasarkan contoh diatas, sudah menjadi kewajiban para pihak untuk memahami seluruh isi kontrak dan para pihak tidak boleh melakukan perbuatan yang dapat menyimpangi klausula-klausula tersebut. Artinya harus dilaksanakan secara adil dan patut. Selain itu juga harus melaksanakan kontrak dengan memperhatikan hak dan kewajiban satu sama lain di dalam kontrak.

Pelaksanaan iktikad baik dalam fase pelaksanaan kontrak ini para pihak harus patuh dan patut terhadap isi-isi kontrak. Terhadap pelaku usaha harus mengikuti seluruh ketentuan-ketentuan isi kontrak tersebut dan bagi konsumen harus patuh dan tidak boleh menuntut lebih dari isi-isi kontrak tersebut.

Oleh karena itu, menurut penulis dalam tahap iktikad baik pelaksanaan kontrak ini para pihak harus patuh dan mematuhi isi-isi di dalam perjanjian. Di samping itu, para pihak tidak boleh melakukan perbuatan-perbuatan yang dapat melanggar isi perjanjian serta memperhatikan kedudukan satu sama lain dalam melaksanakan isi

perjanjian. Sehingga perjanjian tersebut dapat dilaksanakan dengan baik tanpa adanya perselisihan.

B. Perlindungan Hukum Akibat Tidak Terpenuhinya Asas Iktikad Baik dalam Kontrak Standar Khususnya yang Terdapat Klausul Eksonerasi

Indonesia merupakan negara hukum yang tertuang di dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyebutkan bahwa “Indonesia adalah negara hukum”. Hukum mengatur hubungan hukum. Hubungan hukum itu terdiri dari ikatan-ikatan antara individu dan masyarakat dan antara individu itu sendiri. Ikatan-ikatan itu tercermin pada hak dan kewajiban. Dalam usahanya mengatur, hukum menyesuaikan kepentingan masyarakat dengan sebaik-baiknya dan berusaha mencari keseimbangan antara memberi kebebasan kepada individu dan melindungi masyarakat terhadap kebebasan individu.

Kehadiran hukum dalam masyarakat yakni untuk mengatur serta melindungi masyarakat, dalam hal ini negara memiliki kewajiban memberikan perlindungan bagi seluruh warga negaranya tanpa kecuali.

Dalam fungsinya sebagai perlindungan kepentingan manusia, hukum mempunyai tujuan. Hukum mempunyai sasaran yang hendak dicapai. Adapun tujuan pokok hukum adalah menciptakan tatanan masyarakat yang tertib, menciptakan ketertiban dan keseimbangan. Dengan tercapainya ketertiban di dalam masyarakat diharapkan kepentingan manusia akan

terlindungi.¹⁹¹ Oleh karena itu negara sebagai negara hukum wajib memberikan perlindungan hukum bagi masyarakatnya.

Perlindungan hukum bertujuan untuk mencari keadilan. Keadilan ini dibentuk oleh pemikiran yang benar, dilakukan secara adil dan jujur serta bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan. Rasa keadilan dan hukum harus ditegakkan berdasarkan hukum positif untuk menegakkan keadilan dalam hukum sesuai dengan realita di masyarakat yang menghendaki tercapainya masyarakat yang aman dan damai. Keadilan harus dibangun sesuai dengan cita hukum (*rechtidee*) di dalam negara hukum (*rechtsstaat*), dan bukan negara kekuasaan (*machsstaat*). Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, penegakkan hukum harus memperhatikan 4 unsur, yaitu :¹⁹²

- a. Kepastian Hukum (*Rechssicherheit*)
- b. Kemanfaatan Hukum (*Zweckmassigkeit*)
- c. Keadilan Hukum (*Gerechtigkeit*)
- d. Jaminan Hukum (*Doelmatigkeit*)

Dikaitkan dengan kontrak standar dan pelaksanaannya, perlindungan hukum sudah harus dimiliki oleh setiap pihak dalam berkontrak, terutama konsumen. Karena setiap pihak-pihak yang berkontrak harus dijamin hak-haknya terhadap hukum. Payung hukum pelaksanaan perlindungan hukum dalam kontrak diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

¹⁹¹ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2005, hlm. 40.

¹⁹² Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 43.

Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen ini merupakan kepastian hukum terhadap pemenuhan hak-hak konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen didasarkan pada adanya hak-hak konsumen yang perlu dilindungi dari perbuatan-perbuatan yang dapat merugikan konsumen. Hak-hak ini bersifat universal sehingga perlu adanya jaminan dari negara untuk pemenuhannya.

Pada dasarnya pelaku usaha dalam kontrak standar ini pasti akan berupaya mencari keuntungan sebesar-besarnya dan menghindari kerugian yang sekecil-kecilnya. Atas dasar tersebut pelaku usaha selalu memanfaatkan keuntungan dari kontrak standar itu sendiri serta menjalankan prinsip asas kebebasan berkontrak yang diaplikasikan dalam bentuk klausula-klausula eksonerasi. Sehingga sudah pasti klausula eksonerasi atau perjanjian yang dibuat secara sepihak tersebut berpotensi akan menyebabkan kerugian-kerugian yang diderita oleh konsumen.

Untuk menjawab bagaimana perlindungan hukum akibat tidak terpenuhinya asas iktikad baik dalam kontrak standar khususnya yang terdapat dalam klausul eksonerasi, maka penulis akan menjelaskan dengan menggunakan teori perlindungan hukum sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum secara preventif merupakan perlindungan hukum untuk mencegah suatu sengketa atau perselisihan yang dalam hal ini perselisihan pihak dalam suatu kontrak.

Perlindungan hukum secara preventif ini menekankan peranan penting kepada pemerintah dalam bertindak untuk mencegah dan pengawasan para pelaku usaha menjalankan usahanya sesuai dengan hukum. Dalam perlindungan hukum secara preventif ini, pemerintah sudah membuat regulasi khusus yakni di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pemerintah dalam hal mewujudkan perlindungan hukum secara preventif memiliki tugas pengawasan. Hal ini tertuang di dalam Pasal 30 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa:

“Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.”

Berdasarkan pasal tersebut untuk mewujudkan suatu perlindungan konsumen yang baik, pemerintah tidak bekerja sendirian, di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen itu disebutkan bahwa terdapat lembaga perlindungan konsumen berupa lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen yakni disebut dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat ini mempunyai tugas yang dijelaskan berdasarkan Pasal 44 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan:

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c. Bekerjasama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen

Berdasarkan ketentuan diatas, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat turut berperan aktif dalam meningkatkan dan memberikan himbauan terhadap kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Sehingga kehati-hatian yang dimaksud juga termasuk langkah preventif dalam tahap fase pra kontrak dalam mewujudkan iktikad baik konsumen untuk menghindari sebuah kontrak yang disodorkan.

Disamping itu terdapat juga Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia dan salah satu tugasnya di dalam Pasal 34 ayat (1) huruf f menyebutkan:

“Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha.”

Seiring dengan adanya aturan-aturan mengenai lembaga maupun badan pemerintahan dan non pemerintahan diatas, menurut penulis tidak akan berjalan dengan efektif pula apabila konsumen tidak melakukan tindakan-tindakan pencegahan atas kerugian yang berpotensi merugikan dirinya. Untuk menghindari adanya kerugian yang akan timbul bagi konsumen, konsumen wajib berhati-hati serta memahami terlebih dahulu sebuah kontrak yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Hal tersebut juga harus beriringan bagaimana caranya agar kesadaran yang dilakukan oleh badan-badan pemerintah maupun non pemerintah berjalan secara efektif dan masif. Semakin kesadaran tersebut dilaksanakan secara efektif dan masif, semakin sadar juga konsumen untuk bertindak secara berhati-hati.

Menurut penulis, dalam upaya perlindungan hukum preventif penulis menyimpulkan:

1. Pemerintah baik lembaga resmi seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional dan lembaga non-Pemerintah mempunyai peran penting dalam meningkatkan sosialisasi mengenai aturan-aturan perlindungan konsumen, melakukan pengawasan atau kontrol sosial dan melakukan pembinaan berupa pemberian petunjuk baik dalam penyuluhan mengenai jaminan keamanan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan pelaku usaha terutama

klausula-klausula yang digunakan oleh pelaku usaha. Hal ini berguna untuk mencegah dan penyadaran kepada pelaku usaha dalam membuat perjanjian dan juga dapat memberikan edukasi serta pengetahuan yang dapat menyadarkan konsumen. Selain itu, lembaga-lembaga yang ada dibawahnya wajib untuk memberikan pemahaman kepada konsumen tentang kehati-hatiannya dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

2. Bagi pelaku usaha harus menjelaskan seluruh isi perjanjian secara lengkap dan mudah dimengerti oleh konsumen dalam tahap pra kontrak. Termasuk potensi-potensi hukum yang akan timbul dikemudian hari. Terhadap pelaku usaha yang menawarkan perjanjian standar dengan berbentuk tiket juga harus mensosialisasikan ketentuan-ketentuannya baik di dalam tiket tersebut maupun informasi-informasi yang mudah diakses bagi konsumen, contohnya seperti papan pengumuman atau website internet.
3. Bagi konsumen juga harus dituntut aktif untuk berhati-hati dan memahami terlebih dahulu sebuah kontrak standar yang disodorkan serta dapat berkonsultasi baik kepada lembaga pemerintah, non-pemerintah maupun akademisi/praktisi, sehingga sebelum kontrak itu disepakati, konsumen mengerti apa isi dan kemungkinan-kemungkinan yang akan timbul dikemudian hari. Karena kontrak

tersebut akan memiliki kekuatan mengikat apabila konsumen setuju dan mengerti terhadap klausula kontrak yang diberikan.

2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum secara represif bertujuan untuk menyelesaikan suatu sengketa. Artinya ketika masyarakat dihadapkan dengan permasalahan hukum khususnya kontrak, masyarakat tersebut mempunyai perlindungan hukum secara represif untuk menyelesaikan suatu sengketa tersebut. Perlindungan hukum ini diselesaikan seperti di Pengadilan Umum dengan mengajukan gugatan.

Dikaitakan tidak terpenuhinya asas iktikad baik dalam kontrak standar yang terdapat klausul eksonerasi, terdapat beberapa perlindungan hukum yang dapat dilakukan dengan mengajukan gugatan di dalam Peradilan Umum, antara lain:

1. Pengajuan Pembatalan Kontrak Kepada Pengadilan Tentang Cacat Kehendak Para Pihak

Biasanya dalam praktik dalam tahap pra kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen masih terdapat pelaku usaha melanggar iktikad baik. Dalam tahap pra kontrak ini pelaku usaha seringkali menyampingkan hak-hak konsumen untuk mengerti seluruh isi klausul-klausul kontrak dan membuat aturan baku yang sulit akan diterima secara ikhlas oleh konsumen. Dikarenakan pelaku usaha selalu dihadapi banyak konsumen setiap waktunya yang membutuhkan barang atau jasa, kerap kali pelaku usaha

menawarkan barang atau jasa itu secara cepat tanpa menjelaskan isi kontraknya secara detail. Tidak hanya itu, dikarenakan secara posisi kedudukan ekonomi para pihak yang timpang tentu saja mejadi beban yang berat bagi konsumen untuk menyetujui kontrak tersebut, karena bagaimana pun konsumen membutuhkan dan akan setuju terhadap kontrak tersebut. Hal tersebut berdampak kepada syarat sahnya suatu perjanjian mengenai cacatnya kehendak pihak dalam kontrak.

Cacat kehendak (*wilsgebreken* atau *defect of consent*) adalah kecacatan dalam pembentukan kata sepakat dalam suat kontrak atau perjanjian.¹⁹³ Apabila suatu kesepakatan mengandung cacat kehendak maka kata sepakat tersebut terbentuk dari kehendak yang tidak bebas. Cacat kehendak ini terjadi pada fase pra kontrak.

Ridwan Khairandy membagi maca-macam cacat kehendak menjadi:

- a. Kesesatan atau kekeliruan (*dwaling*);
- b. Paksaan (*dwang*);
- c. Penipuan (*bedrog*);
- d. Penyalahgunaan keadaan.

Dalam permasalahan cacat kehendak dalam kontrak baku ini, penulis memfokuskan kepada penyalahgunaan keadaan. Penyalahgunaan keadaan pada dasarnya tidak dikenal di dalam BW

¹⁹³ Ridwan Khairandy, *Hukum kontrak ...*, *op.cit.* hlm. 218.

maupun di dalam peraturan perundang-undangan. Namun dalam perkembangannya penyalahgunaan keadaan dijadikan sebagai salah satu bentuk cacat kehendak, hal ini didasarkan pada putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1904K/Sip/1982 tanggal 28 Januari 1984 dan Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia nomor 3431K/Pdt/1985 tanggal 4 Maret 1987 yang pada intinya menyatakan bahwa perjanjian yang terlahir atas 'penyalahgunaan' keadaan maka merupakan unsur cacat kehendak dalam pembentukan kontrak.

Ridwan Khairandy berpendapat bahwa dalam penyalahgunaan keadaan kita kembali kepada sejarah terjadinya kata sepakat, jika kesepakatan yang terjadi karena penyalahgunaan keadaan, maka itu termasuk cacat kehendak. Tapi kalau pada iktikad baik kita harus melihat pada isi kontrak. Pada iktikad baik pra kontrak, kita bisa kembali pada sejarah terjadi kata sepakat. Apakah itu itu diambil karena penipuan atau karena penyalahgunaan keadaan. Jika itu terjadi, maka terjadi cacat kehendak. Jadi ada kesamaan iktikad baik prakontrak dengan penyalahgunaan keadaan

Apabila dilihat dari sisi kepentingan para pihak, maka kontrak standar apabila dilihat dari sisi kreditor atau pelaku usaha akan diuntungkan secara ekonomi karena kedudukannya lebih kuat. Sebaliknya dari sisi debitor/konsumen karena berada pada posisi yang lemah maka ia akan menimbulkan kemungkinan kerugian

karena telah dihadapkan pada bentuk dan isi perjanjian yang sebenarnya tidak ia kehendaki, karena tidak ada pilihan lain.

Titik pangkal yang menjadikannya suatu perjanjian tidak seimbang adalah karena faktor ekonomi. Karena posisi pelaku usaha/kreditor yang secara ekonomis lebih kuat maka kreditor/pelaku usaha memiliki peluang untuk menyalahgunakan kekuasaan ekonomi (*mesbruik van economisch overwicht*).¹⁹⁴

Adapun faktor-faktor yang dapat memberikan indikasi tentang adanya penyalahgunaan kekuasaan ekonomi sebagai berikut:¹⁹⁵

- a. Adanya syarat-syarat yang diperjanjikan yang sebenarnya tidak masuk akal atau yang tidak patut atau bertentangan dengan perikemanusiaan (*onredelijke contractsvoorwaarden* atau *unfair contract-terms*)
- b. Nampak atau ternyata pihak debitor berada dalam keadaan tertekan (*dwang positive*)
- c. Apabila terdapat keadaan di mana bagi debitor tidak ada pilihan lain kecuali mengadakan perjanjian *aquo* dengan syarat-syarat yang memberatkan;
- d. Nilai dari hasil perjanjian tersebut sangat tidak seimbang kalau dibandingkan dengan prestasi timbal balik dari para pihak.

¹⁹⁴ *Ibid*, hlm. 234.

¹⁹⁵ Setiawan, *Aneka Masalah Hukum dan Hukum Acara Perdata*, Alumni, Bandung, 1992, hlm. 191.

Van Dunne juga memberikan persyaratan-persyaratan penyalahgunaan karena keunggulan ekonomis, yakni:¹⁹⁶

- a. Satu pihak harus mempunyai keunggulan ekonomis terhadap yang lain;
- b. Pihak lain terpaksa mengadakan perjanjian.

Apabila dikaitkan dengan kontrak standar yang mengandung klausul eksonerasi, maka akan kemungkinan terjadi penyalahgunaan keadaan secara ekonomis, karena kedudukan pelaku usaha pasti sudah lebih tinggi dibanding konsumen yang kedudukannya rendah.

Contoh penerapan klausula eksonerasi juga terdapat di dalam sebuah kontrak standar penyedia jasa layanan internet. Didalam bagian Ketentuan Tambahan Kontrak Berlangganan PT.X dalam huruf n disebutkan bahwa “PELANGGAN akan dikenakan Denda Pengakhiran sebesar Rp.1.000.000, - sesuai dengan ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan, apabila: (i) PELANGGAN memutuskan untuk berhenti berlangganan Layanan PT.X; (ii) Kontrak Berlangganan berakhir karena kesalahan PELANGGAN, dalam waktu 12 (dua belas) bulan pertama setelah Layanan PT.X ber-status *Completed Non Aktif*. Ketentuan tersebut akan disampaikan oleh pelaku usaha pada saat penandatanganan perjanjian atau biasa disebut pada tahap pra kontraktual.

¹⁹⁶ Henry P. Panggabean, *op.cit*, hlm.44.

Berdasarkan ketentuan klausula tersebut, maka apabila PELANGGAN nantinya akan memutuskan untuk berhenti berlangganan jaringan internet PT.X atau memutuskan sebelum dalam jangka waktu 1 tahun, maka PELANGGAN dapat dikenakan denda *penalty* sebesar Rp.1.000.000,- yang mana hal tersebut cukup dapat merugikan pihak PELANGGAN yang mana sudah membayar uang jaminan dan pembayaran tagihan bulanan. Terlebih peraturan ini disahkan dalam masa Pandemi Covid-19 dan berlaku bagi pelanggan baru. Sehingga ketika pelanggan terpaksa untuk menyetujuinya dan jika suatu saat berhenti dikarenakan terdapat faktor kekurangan ekonomi ataupun alasan yang seharusnya dapat diterima, PELANGGAN tersebut tetap wajib untuk membayar *penalty* tersebut.

Hal ini menurut penulis bertentangan dengan penerapan asas iktikad baik dalam fase pra kontrak, di mana dalam tahapan ini para pihak wajib memperhitungkan serta memperhatikan kepentingan pihak lawan, baik dari segi pemberian pemahaman terhadap kontrak maupun segi memperhatikan kemampuan ekonomi. Terhadap klausula baku yang terpaksa diterima oleh konsumen, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan, karena konsumen dalam keadaan terpaksa untuk menyetujuinya dan tidak ada pilihan lain baginya untuk menghindari klausula tersebut.

Konsumen dapat melindungi haknya dengan membuktikan bahwa syarat eksonerasi tersebut dibuat dengan menyalahgunakan keadaan, sehingga perjanjian itu dapat dibatalkan (*vernietigbaar*) dan bahwa syarat eksonerasi tersebut tidak diberitahukan secara pantas kepada pihak lain sehingga syarat-syarat tersebut tidak merupakan bagian dari perjanjian tersebut dan syarat tersebut tidak mengikat.¹⁹⁷

Kesepakatan para pihak dalam perjanjian merupakan sebuah syarat subyektif, karena terkait subyek atau para pihak dalam perjanjian, dan apabila dalam suatu perjanjian tidak memenuhi syarat subyektif berakibat perjanjian tersebut dapat dibatalkan jika perjanjian tersebut dalam pelaksanaannya akan merugikan pihak-pihak tertentu.¹⁹⁸

2. Pengajuan Gugatan Kepada Pengadilan terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi yang Bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Pada saat penandatanganan atau persetujuan sebuah kontrak yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen. Tentu konsumen tidak mengerti adanya klausula-klausula yang bertentangan dengan undang-undang, yang ada hanyalah konsumen paham atau tidak

¹⁹⁷ Puwahid Patrik, *Asas Iktikad Baik dan Keadilan dalam Perjanjian*, Fakultas Hukum Undip, Semarang, 1986, hlm. 38.

¹⁹⁸ Kartini Mulyadi, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 172.

terhadap kontrak yang diberikan. Konsumen akan menyadari hal tersebut apabila telah terjadi kerugian yang diderita atau tuntutan kerugian yang diberikan kepadanya oleh pelaku usaha. Konsumen akan mengetahui adanya kecacatan sebuah klausula pada saat ia meneliti lebih lanjut kontrak yang diberikan atau pada saat membutuhkan penegak hukum.

Hal tersebut terjadi dikarenakan pelaku usaha tidak patuh terhadap peraturan perundang-undangan dan tidak melaksanakan prinsip-prinsip beriktikad baik dalam kontrak. Keinginan dari pelaku usaha hanyalah mengincar keuntungan yang sebanyak-banyaknya.

Dalam mewujudkan perlindungan hukum terhadap sebuah kontrak yang memiliki klausula eksonerasi, Negara dalam hal ini telah mengaturnya di dalam sebuah produk Undang-Undang yang dinamakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang tersebut memfasilitasi masyarakat untuk dapat memperjuangkan hak-haknya di muka pengadilan. Hal ini tertuang dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan:

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

Lembaga penyelesaian sengketa yang dimaksud yakni adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Berkaitan dengan penggunaan klausula-klausula di dalam sebuah kontrak, Pasal 52 huruf (c) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pemerintah memberikan tugas dan wewenang kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. Pengawasan disini diartikan sebagai tindakan yang dilakukan secara represif. Artinya pengawasan tersebut berlaku secara efektif apabila ada pihak yang mengajukannya ke pengadilan. Artinya selama tidak ada pihak yang mengajukan, maka klausula di dalam perjanjian tersebut tetap berlaku.

Adapun ketentuan-ketentuan yang mengatur berkaitan dengan klausula baku yakni diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menjelaskan:

“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”:

- a. Menyatakan 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/atau 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 obyek 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. Meyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Pada ayat (2) dijelaskan:

“Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau pengungkapannya sulit dimengerti.”

Serta pada ayat (3) dijelaskan:

”Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha ada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) dinyatakan batal demi hukum.”

Mengenai larangan tersebut diatas oleh ayat (3) pasal itu berkaitan dengan kausa hukum yang halal dalam kontrak. Maka jika suatu kontrak tidak memenuhi syarat kausa hukum yang halal maka konsekuensi kontrak yang bersangkutan batal demi hukum. Karena ketentuan tersebut bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum.

Sebagai contoh yakni, dalam sebuah kontrak standar berlangganan internet wifi PT. X, di dalam poin tentang Pembatasan Tanggung Jawab PT. X disebutkan bahwa “PT. X dibebaskan dari tanggung jawab atas pembayaran kompensasi atau kerugian yang telah ditanggung oleh Pelanggan, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dan berfungsinya atau tidak berfungsinya sambungan layanan PT. X karena: Perubahan jaringan

akses, perubahan nomor atau jaringan telekomunikasi PT. X” sementara dalam ketentuan tentang hak PT. X disebutkan bahwa hak PT. X yakni “Melakukan perubahan layanan dan /atau jaringan akses dan/atau konfigurasi teknis dan/atau perubahan nomor sambungan layanan PT. X dalam rangka meningkatkan nilai tambah layanan, kehandalan dan keamanan layanan PT. X untuk PELANGGAN”, di dalam hal ini apabila disuatu saat PT. X melakukan perubahan layanan, jaringan akses, konfigurasi teknis, atau perubahan nomor layanan yang mengakibatkan tidak berfungsinya sambungan layanan internet, maka berdasarkan kontrak, PT. X tidak akan bertanggung jawab dan dapat dibebaskan dari tanggung jawab tersebut, sehingga dari hak tersebut juga menghapuskan tanggung jawab PT. X dalam bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen.

Berdasarkan contoh tersebut terdapat klausula yang dibuat untuk menghindari atau membataskan tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang 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”. Namun perlu untuk dipahami bahwa tidak selamanya klausula eksonerasi yang

dicantumkan tersebut benar-benar merugikan konsumen. Dalam praktik, konsumen dapat melakukan pengaduan melalui telepon ke nomor layanan PT. X untuk mengadukan bahwa jaringan internet konsumen terdapat perubahan dan tidak dapat digunakan dengan lancar, sehingga PT. X dapat untuk segera memperbaiki jaringan internet konsumen tersebut, dan perlu diketahui kerugian secara materiil tidak dapat dimintai pertanggung jawaban, hal ini tergantung dari sisi sudut pandang konsumen apakah akan menuntut ganti kerugian atau beriktikad baik untuk meminta perbaikan kualitas jaringan. Namun berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen dapat menggugat pembatalan klausula tersebut berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena telah terjadinya pernyataan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

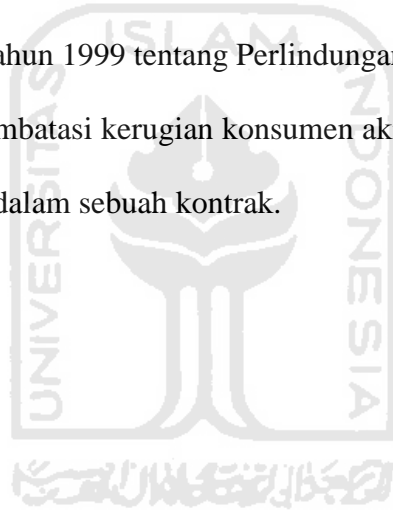
Selain itu berdasarkan syarat dan ketentuan PT. X dalam Kontrak Berlangganan bagian Lain-lain, didalam pasal 1 disebutkan bahwa “Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Kontrak Berlangganan ini akan diatur lebih lanjut dalam brosur, buku, *leaflet*, catalog produk, website PT. X, pengumuman/pemberitahuan dan/atau dokumen lain yang diterbitkan secara resmi dari waktu ke waktu oleh PT. X. Lalu juga di dalam Ketentuan Tambahan Kontrak Berlangganan huruf u PT.X disebutkan bahwa Besaran tagihan bulanan, paket tambahan (*Add On*), sewa perangkat ONT (*Optical*

Network Termination) dan STB (*Set Top Box*) dapat berubah sewaktu-waktu dengan rincian ketentuan sebagaimana yang akan diuraikan di [www. PT.X.co.id](http://www.PT.X.co.id), dan akan diberitahukan oleh PT.X kepada PELANGGAN melalui SMS, e-mail, aplikasi PT.X, dan/atau *channel* lain yang disediakan PT.X.

Berdasarkan ketentuan tersebut, juga bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang untuk “Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;” sehingga dalam hal ini klausula tersebut bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf g sebagaimana dijelaskan diatas, serta klausul tersebut juga dapat batal demi hukum.

Dengan adanya berbagai klausula yang bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut. Artinya, konsumen dapat mengajukan kepada pengadilan apabila ia dirugikan terhadap kontrak yang memiliki klausula-klausula yang dilarang sebagaimana dimaksud dalam pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut. Serta apabila terbukti di dalam persidangan, maka klausula tersebut dinyatakan batal demi hukum.

Namun perlu disadari upaya perlindungan konsumen yang difasilitasi oleh pemerintah melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen memang sangat terbatas, karena sangat sulit untuk memberikan perlindungan konsumen secara menyeluruh. Belum adanya lembaga yang menilai sebuah klausula-klausula di dalam kontrak yang dibuat oleh pelaku usaha merupakan sebuah kelemahan untuk mencegah seluruh kerugian yang akan dialami oleh konsumen, sehingga upaya pemerintah dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini hanyalah bersifat membatasi kerugian konsumen akibat penggunaan klausula eksonerasi dalam sebuah kontrak.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian hukum yang telah dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Penerapan asas iktikad baik dalam kontrak standar khususnya dalam klausula baku dibagi atas 2 penerapan yakni diterapkan pada tahap fase pra kontrak dan tahap fase pelaksanaan kontrak. Dalam tahapan pra kontrak ini adanya kewajiban atas kejujuran para pihak. Dikarenakan dalam tahap pra kontrak ini bersifat subjektif kepada pihak pihak yang berkontrak, sehingga tidak ada tolak ukur yang pasti bagaimana para pihak tersebut dapat melaksanakan kontrak dengan jujur. Maka dari itu terdapat 2 kewajiban-kewajiban beriktikad baik bagi para pihak, yakni kewajiban untuk meneliti atau *duty to search* dan kewajiban untuk memberitahukan atau menjelaskan atau *duty to disclose*. Terhadap konsumen diwajibkan untuk berhati-hati serta untuk meneliti terlebih dahulu terhadap sebuah kontrak yang disodorkan kepadanya, misalnya sebuah kontrak standar PT.X dan LionAir, disini ada kewajiban konsumen sebelum menandatangani kontrak atau memesan sebuah layanan jasa untuk mencari tahu lebih dahulu mengenai klausula-klausula serta memahami pasal-pasal yang ada di dalam sebuah kontrak, sehingga dalam tahapan ini konsumen wajib memahami sebuah kontrak tersebut.

Sedangkan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberitahukan atau menjelaskan sebuah kontrak baku secara lengkap dan berkewajiban memastikan konsumen mengerti isi-isi maupun klausula yang terdapat dalam sebuah kontrak standar yang diberikan. Para pelaku usaha juga harus memberitahukan klausula tersebut secara pantas dan mudah dilihat oleh konsumen. Misalnya seperti Ketentuan Pemakaian Kelompok Lion Air mencantumkan mengenai tentang pembatasan tanggung jawab, ketentuan tersebut harus diberitahukan kepada konsumen secara patut agar konsumen dapat memahami dan mengetahui klausula yang ada dalam ketentuan tersebut.

Dalam tahapan yang kedua yakni pelaksanaan kontrak yaitu kepatuhan para pihak untuk menjalankan sebuah isi-isi perjanjian dengan patut. Disamping itu para pihak juga tidak boleh melakukan perbuatan yang melanggar isi atau klausula sebuah kontrak. Baik dari konsumen untuk tidak menuntut lebih dari isi yang sudah diperjanjikan maupun pelaku usaha harus mengikuti dan tidak menyampingkan ketentuan-ketentuan yang telah diperjanjikan pula. Serta dalam melaksanakan perjanjian wajib memperhatikan hak dan kewajiban para pihak.

2. Perlindungan hukum akibat tidak terpenuhinya asas iktikad baik dalam kontrak standar dapat dilakukan dengan 2 cara, yakni perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Dalam perlindungan hukum preventif yakni upaya hukum pencegahan terhadap kerugian yang mungkin dapat diderita oleh konsumen yang dijelaskan sebagaimana

yang telah dibuat Pemerintah dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Untuk mewujudkan perlindungan secara preventif, terdapat beberapa tugas dan fungsi Pemerintah, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang pada intinya memiliki tugas untuk melakukan pengawasan, menyebarkan informasi untuk meningkatkan kesadaran dan kehati-hatian konsumen. Sehingga apabila tugas-tugas tersebut dapat dijalankan dengan efektif, maka dapat meminimalisir kemungkinan kerugian yang diderita oleh konsumen.

Selanjutnya dalam perlindungan secara represif, penulis membaginya kepada 2 cara pengajuan gugatan di dalam lingkup Peradilan Umum. Pertama yakni pengajuan pembatalan kontrak kepada pengadilan tentang cacat kehendak para pihak, dalam tahapan yang pertama ini ditekankan kepada cacat kehendaknya konsumen untuk menyetujui sebuah kontrak standar dikarenakan penyalahgunaan keadaan secara ekonomi dikarenakan tidak seimbangnya kedudukan ekonomi antara pelaku usaha dengan konsumen, dalam penyalahgunaan keadaan ditekankan kepada sejarah terjadinya kata sepakat, jika kesepakatan yang terjadi karena penyalahgunaan keadaan, maka itu termasuk cacat kehendak. Tapi kalau pada iktikad baik kita harus melihat pada isi kontrak. Pada iktikad baik pra kontrak, kita bisa kembali pada sejarah terjadi kata sepakat. Jika sepakat itu terjadi karena penyalahgunaan keadaan, maka terjadi cacat kehendak. Jadi ada kesamaan iktikad baik prakontrak dengan

penyalahgunaan keadaan. Kedua yakni pengajuan gugatan kepada pengadilan terhadap pencantuman klausula eksonerasi yang bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam tahap ini apabila pelaku usaha dengan tidak beriktikad baik melanggar ketentuan-ketentuan pencantuman klausula eksonerasi yang dilarang dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka dapat digugat kepada pengadilan dan dinyatakan batal demi hukum.

B. Saran

1. Para pelaku usaha yang menawarkan sebuah perjanjian berbentuk kontrak standar dalam usahanya seharusnya menerapkan prinsip-prinsip beriktikad baik, baik menjelaskan secara detail serta jujur mengenai klausula dan isi kontrak. Terhadap konsumen, wajib untuk berhati-hati serta meneliti lebih mendalam terhadap kontrak yang diberikan. Sehingga konsumen memahami kontrak tersebut. Bagi Pemerintah juga harus terus mengawasi serta turut aktif menghimbau masyarakat untuk berhati-hati terhadap tawaran barang/jasa yang menggunakan kontrak standar.
2. Perlu adanya lembaga untuk menilai sebuah kontrak standar agar pelaku usaha tidak mencantumkan klausula-klausula eksonerasi sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sehingga sebelum kontrak standar itu ditawarkan ke konsumen, kontrak tersebut sudah sesuai dengan kaidah peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengurangi adanya indikasi kerugian bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Kadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992.
- Abud Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam di Indonesia (konsep regulasi dan implementasi)*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2010.
- Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, UII Press, Yogyakarta, 2000.
- Ahmad Fikri Assegaf, *Penjelasan Hukum Tentang Klausul Baku*, Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK), Jakarta, 2014.
- Bagya Agung Prabowo, *Aspek Hukum Pembiayaan Murabahah pada Perbankan Syariah*, UII Press, Yogyakarta, 2012.
- Elly Erawati dan Herlien Budiono, *Penjelasan Hukum tentang Kebatalan Perjanjian*, Alumni, Bandung, 2001.
- Herlien Budiono, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, Ctk. Ketiga, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2011.
- Henry P. Panggabean, *Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik van Omstandigheden), Sebagai Alasan Baru Untuk Pembatalan Perjanjian (Berbagai Perkembangan Hukum di Belanda)*, Liberty, Yogyakarta, 2001.
- _____, *Praktik Standard Contract (Perjajian Baku) Dalam Perjanjian Kredit Perbankan*, Alumni, Bandung, 2012.
- Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- J. Satrio, *Hukum Perikatan, Hukum Perjanjian (Perjanjian Pada Umumnya)*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992,
- _____, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Buku II, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995.
- Johny Ibrahim, *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Cetakan Ke-2. Bayumedia Publishing, Malang, 2006
- Johanes Ibrahim, *Pengimpasan Pinjaman (Kompensasi) dan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Kredit Bank*, CV.Utomo, Jakarta, 2003.
- Jeffrey M. Judd, "The Implied Covenant of Good Faith and Fair Dealing : Examining Employee Good Faith Duties", *The Hasing Law Journal*, Vol 39.
- Kartini Mulyadi, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004.

- Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen*, Penerbit Ombak, Yogyakarta, 2014.
- M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994.
- _____, *Perjanjian Baku (Standard): Perkembangannya Di Indonesia*, Alumni, Bandung, 1980.
- _____, *Kumpulan Pidato Pengukuhan*, Alumni Bandung, 1981.
- Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2007.
- Puwahid Patrik, *Asas Iktikad Baik dan Kepatutan dalam Perjanjian*, Fakultas Hukum Undip, Semarang, 1986.
- _____, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan (Perikatan yang Lahir dari Perjanjian dan dari UU)*, Mandar Maju, Bandung, 2003.
- Rachmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah*, Pustaka Setia, Bandung, 2001.
- Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan (bagian pertama)*, FH UII Press, Yogyakarta, 2014.
- _____, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan (bagian kedua)*, FH UII Press, Yogyakarta, 2020.
- _____, *Iktikad Baik dalam Kebebasan Berkontrak*, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2004.
- _____, *Iktikad Baik dalam kontrak di Berbagai Sistem Hukum*, FH UII Press, Yogyakarta, 2017.
- R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT. Intermedia, 1982.
- Setiawan, *Aneka Masalah Hukum dan Hukum Acara Perdata*, Alumni, Bandung, 1992.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT Intermedia, Jakarta, 1984.
- Sudargi Gautama, *Indonesian Business Law*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995.
- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 1999.
- Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Kontrak Kredit Bank di Indonesia*, Pustaka Utama Grafiti, Jakarta, 1993.
- Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali Press, Jakarta, 1998.

Syamsul Anwar, *Perjanjian Syariah, Studi tentang Teori Akad dalam Fiqih Muamalat*. Raja Grafindo Perdasar, Jakarta, 2007.

Jurnal

Annurdi, "Penerapan Fiksi Hukum (Fictie Van Wil En Vertrouwen) dalam Kontrak Baku." *Jurnal Hukum Media Bhakti* 1, no 2 ,2013.

I Gde Pri Hadi Susetya,"Adaptasi Doktrin Promissory Estoppel Dalam Penyelesaian Ganti Rugi Pada Tahap Pra Kontrak Pada Hukum Kontrak Di Indonesia", dalam *Jurnal Ilmiah Prodi Magister Kenotariatan*, 2017.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Menteri no. 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara

Data Elektronik

<http://legalstudies71.blogspot.com/2017/10/kekeliruankesesatan-atau-kekhilafan.html> diakses terakhir pada tanggal 10 Oktober 2020 pada pukul 10.31 WIB.

Syarat dan Ketentuan

Berlangganan IndiHome



Penggunaan Aplikasi dan Situs IndiHome



Kontrak Berlangganan



Definisi

Kewajiban
PELANGGAN

Hak Pelanggan

Tanggung Jawab
PelangganLarangan bagi
Pelanggan

Kewajiban Telkom

Hak Telkom

Larangan bagi
TelkomPembatasan
Tanggung Jawab
TelkomTagihan dan Biaya
Layanan IndiHome

Uang Jaminan

Klaim keberatan atas
tagihan Telkom

Sanksi

Force Majeure

Ketentuan yang
dipisahkan
(Severability)Pengakhiran Kontrak
BerlanggananPenyelesaian
Perselisihan

Lain-lain

Hak Telkom

1. Menerima Uang Jaminan, Biaya Pasang Baru (PSB), Biaya Layanan IndiHome, Denda Biaya Pemasangan, Denda Keterlambatan dan Denda Pengakhiran yang dikenakan kepada PELANGGAN secara tepat waktu sesuai dengan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan.
2. Menerima atau mengambil perangkat CPE milik TELKOM yang terinstal atau terpasang di Alamat Instalasi untuk Layanan IndiHome, apabila PELANGGAN berhenti berlangganan Layanan IndiHome.
3. Melakukan perubahan layanan (mutasi) dan/atau Jaringan IndiHome dan/atau konfigurasi teknis dan/atau perubahan nomor sambungan Layanan IndiHome dalam rangka meningkatkan nilai tambah layanan, kehandalan, dan keamanan Layanan IndiHome untuk PELANGGAN.
4. Menolak permintaan Layanan IndiHome yang diajukan PELANGGAN, bila tidak memenuhi ketentuan teknis TELKOM yang berlaku.
5. Memeriksa instalasi PELANGGAN untuk memastikan agar sambungan layanan IndiHome dapat berfungsi dengan baik.
6. Mengenakan sanksi kepada PELANGGAN sesuai dengan Kontrak Berlangganan.
7. Mengelola *Internet Protocol (IP)* baik *static* maupun *dynamic* pada layanan akses internet Layanan IndiHome yang merupakan milik TELKOM.
8. Untuk keperluan peningkatan kualitas layanan IndiHome, mendapatkan izin PELANGGAN untuk dapat memasuki dan memeriksa perangkat CPE di Alamat Instalasi.
9. TELKOM berhak melakukan *random visit* ke Alamat Instalasi untuk memastikan data PELANGGAN, ketepatan lokasi instalasi dan penggunaan layanan termasuk untuk melakukan identifikasi potensi jual kembali Layanan IndiHome atau potensi *fraud* serta penyalahgunaan Layanan IndiHome lainnya.

Ketentuan Tambahan Kontrak Berlangganan

[Contact Us](#) | [Syarat & Ketentuan](#) | [Announcements](#) | [Telkom.co.id](#)

[Download myIndiHome](#)



Copyright 2021 PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk All Right Reserved.



Syarat dan Ketentuan

Berlangganan IndiHome

- Pengertian
- Tentang Kami
- Pengertian
- Ketentuan Penggunaan Situs
- Informasi Berlangganan
- Penggunaan Umum Situs
- Ketentuan Penggunaan Aplikasi dan atau Situs
- Transaksi Pembayaran Melalui Aplikasi
- Kewajiban TELKOM
- Penggunaan Situs yang Dilarang
- Kebijakan Privasi
- Hak dan Kekayaan Intelektual
- Keamanan
- Instalasi Kabel Rumah/Gedung (IKR/G)
- Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome
- Tanggapan
- Klaim keberatan atas tagihan Telkom
- Peraturan yang Berlaku
- Sanksi
- Biaya Tambahan
- Lain-lain

Penggunaan Aplikasi dan Situs IndiHome

Ketentuan Tambahan Kontrak Berlangganan

- a. Biaya Pasang Baru (PSB) akan ditagihkan pada tagihan bulan pertama Biaya Layanan IndiHome.
- b. Biaya sewa perangkat CPE Layanan IndiHome akan dicantumkan pada tagihan Biaya Layanan IndiHome setiap bulannya.
- c. **PELANGGAN** yang menghendaki instalasi tambahan dikenakan biaya instalasi tambahan yang akan ditagihkan pada tagihan Biaya Layanan IndiHome bulan berikutnya.
- d. Harga dan jumlah *channel* dan *Mini Pack* Usee TV dapat dilihat di www.indihome.co.id atau melalui *channel* lainnya.
- e. Seluruh tagihan (termasuk Biaya Layanan IndiHome serta tagihan tunggakan dan denda yang berlaku) kepada **PELANGGAN**, belum termasuk PPN 10%.
- f. Biaya meterai akan ditambahkan pada setiap tagihan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Uang Jaminan adalah uang yang wajib dibayarkan oleh **PELANGGAN** sebesar 1 (satu) kali Biaya Paket Layanan IndiHome yang dipilih oleh **PELANGGAN**, setelah perangkat CPE terpasang di Alamat Instalasi dan **TELKOM** telah mengirimkan Notifikasi Pembayaran Uang Jaminan kepada **PELANGGAN**.
- h. Setelah perangkat CPE terpasang di Alamat Instalasi, maka Layanan IndiHome akan ber-Status *Completed* Non Aktif, namun belum ber-Status *Completed* Aktif dan akan di-Isolir sampai dengan **TELKOM** menerima pembayaran Uang Jaminan dari **PELANGGAN**.
- i. Layanan IndiHome akan ber-Status *Completed* Aktif setelah **TELKOM** menerima Uang Jaminan.
- j. **PELANGGAN** mulai membayar Biaya Layanan IndiHome terhitung sejak Layanan IndiHome ber-Status *Completed* Non Aktif (meskipun layanan belum dapat dinikmati oleh **PELANGGAN** karena **PELANGGAN** belum membayar Uang Jaminan). Pembayaran bulan pertama Biaya Layanan IndiHome akan jatuh tempo pada tanggal 20 bulan berikutnya setelah pemasangan perangkat CPE di Alamat Instalasi dilakukan dan akan dibayarkan secara proporsional (pro rata).
- k. Uang Jaminan akan disimpan oleh **TELKOM** selama 12 (dua belas) bulan terhitung sejak **TELKOM** menerima pembayaran Uang Jaminan dan akan menjadi hak **TELKOM** apabila **PELANGGAN** menunggak pembayaran Biaya Layanan IndiHome selama 2 (dua) bulan berturut-turut, dalam periode 12 (dua belas) bulan pertama berlangganan Layanan IndiHome.
- l. **PELANGGAN** setuju bahwa Uang Jaminan pada butir g di atas, akan digunakan untuk membayar tagihan Biaya Layanan IndiHome **PELANGGAN** pada bulan ke-13 (tiga belas) sejak tanggal penerimaan Uang Jaminan oleh **TELKOM** (yang terbit di awal bulan ke-14 (empat belas)), dengan ketentuan Uang Jaminan belum dipakai untuk membayar tunggakan sesuai ketentuan dalam Kontrak Berlangganan ini dan **PELANGGAN** tidak memiliki tunggakan pembayaran Biaya Layanan IndiHome selama 2 (dua) bulan berturut-turut.
- m. Dalam hal tagihan Biaya Layanan IndiHome melebihi Uang Jaminan yang dibayarkan, maka **PELANGGAN** tetap berkewajiban untuk melunasi/membayar selisih antara tagihan Biaya Layanan IndiHome dengan Uang Jaminan.

Kontrak Berlangganan

- Definisi
- Kewajiban PELANGGAN
- Hak Pelanggan
- Tanggung Jawab Pelanggan
- Larangan bagi Pelanggan
- Kewajiban Telkom
- Hak Telkom
- Larangan bagi Telkom
- Pembatasan Tanggung Jawab Telkom
- Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome
- Uang Jaminan
- Klaim keberatan atas tagihan Telkom
- Sanksi
- Force Majeure
- Ketentuan yang dipisahkan (Severability)
- Pengakhiran Kontrak Berlangganan
- Penyelesaian Perselisihan
- Lain-lain

Ketentuan Tambahan Kontrak Berlangganan

- n. **PELANGGAN** akan dikenakan Denda Pengakhiran sebesar Rp 1.000.000,- sesuai dengan ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan, apabila: (i) **PELANGGAN** memutuskan untuk berhenti berlangganan Layanan IndiHome; atau (ii) Kontrak Berlangganan berakhir karena kesalahan **PELANGGAN**, dalam waktu 12 (dua belas) bulan pertama setelah Layanan IndiHome ber-Status *Completed Non Aktif*.
- o. Dalam hal Uang Jaminan sudah terpakai oleh **TELKOM** atau dikembalikan kepada **PELANGGAN** sesuai dengan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan, dan **PELANGGAN** bermaksud berhenti berlangganan Layanan IndiHome, maka **PELANGGAN** wajib melunasi tagihan Biaya Layanan IndiHome (yang telah jatuh tempo dan/atau tunggakan Biaya Layanan IndiHome), serta membayarkan Uang Titipan kepada **TELKOM** sebesar pemakaian Layanan IndiHome **PELANGGAN** pada bulan berjalan secara proporsional (pro rata). Dalam hal tagihan Biaya Layanan IndiHome pada bulan berjalan (yang terbit di awal bulan berikutnya) lebih besar dari Uang Titipan yang telah dibayarkan, maka **PELANGGAN** diharuskan melunasi sisa tagihan Biaya Layanan IndiHome tersebut.
- p. **PELANGGAN** bersedia mengaktifkan SSID wifi.id (khusus layanan internet). Bila tidak bersedia, silahkan menghubungi 147 atau menghubungi **TELKOM** dengan menggunakan aplikasi myIndiHome.
- q. **PELANGGAN** diperbolehkan menawarkan wifi.id kepada pihak lain sesuai ketentuan teknis **TELKOM** yang berlaku dan kesepakatan dengan **TELKOM**.
- r. Pelanggan IndiHome Fiber dengan minimal kecepatan 10 Mbps (3p atau 2p atau 1p) dikenakan ketentuan *Fair Usage Policy* dengan rincian ketentuan yang ada di indihome.co.id.
- s. Kontrak Berlangganan ini digunakan sebagai dasar untuk penambahan Layanan IndiHome (*Add On*, modifikasi layanan lainnya, baik yang ada biaya maupun yang tidak ada biaya).
- t. **TELKOM** tidak melayani transaksi secara tunai selain di Plasa Telkom. Bila ada pihak-pihak yang menghubungi dan meminta secara tunai, mohon diabaikan.
- u. Besaran tagihan bulanan, paket tambahan (*Add On*), sewa perangkat ONT (*Optical Network Termination*) dan STB (*Set Top Box*) dapat berubah sewaktu-waktu dengan rincian ketentuan sebagaimana yang akan diuraikan di www.indihome.co.id, dan akan diberitahukan oleh **TELKOM** kepada **PELANGGAN** melalui SMS, e-mail, aplikasi MyIndiHome, dan/atau *channel* lain yang disediakan **TELKOM**.
- v. **PELANGGAN** dilarang melakukan penjualan kembali baik sebagian maupun keseluruhan Layanan IndiHome, dan dilarang melakukan pemindahan, perubahan, atau penyalahgunaan apapun terhadap Jaringan IndiHome dan Layanan IndiHome.
- w. **PELANGGAN** wajib membayar tagihan Biaya Layanan IndiHome tepat waktu. Apabila **PELANGGAN** tidak melakukan pembayaran tepat waktu, maka **PELANGGAN** akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan.
- x. Pelanggaran yang dilakukan oleh **PELANGGAN** terhadap ketentuan Kontrak Berlangganan ini akan dikenakan sanksi berupa Isolir Layanan IndiHome, denda, *downgrade*, dan/atau pemutusan/pencabutan Layanan IndiHome.
- y. **PELANGGAN** menjamin bahwa dirinya adalah cakap hukum dan data yang tertulis dalam Kontrak Berlangganan ini adalah benar dan Kontrak Berlangganan ini ditandatangani oleh dirinya atau pihak lain yang sah dan cakap hukum yang bertindak untuk dan atas nama dirinya, serta tidak melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- z. Syarat dan Ketentuan terlampir merupakan satu kesatuan dan tidak terpisahkan dari Kontrak Berlangganan.
- aa. Kontrak Berlangganan berlaku efektif sejak ditandatangani oleh **PELANGGAN** (atau oleh kuasa berdasarkan surat kuasa) dan petugas **TELKOM** yang berwenang.
- ab. Istilah-istilah yang diawali dengan atau seluruhnya menggunakan huruf besar memiliki

[Contact Us](#) | [Syarat & Ketentuan](#) | [Announcements](#) | [Telkom.co.id](#)

[Download myIndiHome](#)



Copyright 2021 PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk All Right Reserved.



Syarat dan Ketentuan

Berlangganan IndiHome



Penggunaan Aplikasi dan Situs IndiHome



Kontrak Berlangganan



Definisi

Kewajiban

PELANGGAN

Hak Pelanggan

Tanggung Jawab Pelanggan

Larangan bagi Pelanggan

Kewajiban Telkom

Hak Telkom

Larangan bagi Telkom

Pembatasan Tanggung Jawab Telkom

Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome

Uang Jaminan

Klaim keberatan atas tagihan Telkom

Sanksi

Force Majeure

Ketentuan yang dipisahkan (Severability)

Pengakhiran Kontrak Berlangganan

Penyelesaian Perselisihan

Lain-lain

Lain-lain

- Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Kontrak Berlangganan ini akan diatur lebih lanjut dalam brosur, buku, *leaflet*, catalog produk, website TELKOM/IndiHome (www.indihome.co.id), pengumuman/ pemberitahuan dan/atau dokumen lain yang diterbitkan secara resmi dari waktu ke waktu oleh TELKOM.
- Kontrak Berlangganan berlaku efektif sejak ditandatangani oleh PELANGGAN (atau oleh kuasa berdasarkan surat kuasa) dan petugas TELKOM yang berwenang.
- PELANGGAN sepenuhnya memahami, menerima, dan tunduk pada syarat dan ketentuan berlangganan jasa Layanan IndiHome sebagaimana tertuang dalam Kontrak Berlangganan ini, termasuk namun tidak terbatas pada layanan telekomunikasi lainnya yang dapat dikembangkan oleh TELKOM dari waktu ke waktu, berikut Ketentuan Tambahan, Syarat dan Ketentuan, kebijakan privasi TELKOM, dan pernyataan atau kesepakatan lainnya antara TELKOM dan PELANGGAN, termasuk penambahan dan perubahannya dari waktu ke waktu.
- PELANGGAN dapat berlangganan Layanan IndiHome tanpa bundling atau secara parsial untuk Telepon, Internet, atau IPTV.
- Perubahan besaran dan/atau penyesuaian Biaya Layanan IndiHome, biaya sewa CPE Layanan IndiHome, serta masa program promo Layanan IndiHome, akan disampaikan secara tertulis oleh TELKOM kepada PELANGGAN baik melalui surat tertulis atau media elektronik (termasuk namun tidak terbatas pada melalui aplikasi MyIndiHome atau melalui SMS atau email ke nomor telepon atau alamat email PELANGGAN yang terdaftar) dan/atau secara lisan melalui sambungan telepon ke nomor telepon PELANGGAN yang terdaftar, atau dengan cara lain yang akan ditentukan oleh TELKOM. Syarat dan Ketentuan ini dapat diubah dengan persetujuan dari TELKOM dan PELANGGAN.
- Apabila terjadi gangguan atau adanya keluhan atas Layanan IndiHome, PELANGGAN dapat menghubungi 147, facebook: IndiHome, atau Twitter: @indihome.
- PELANGGAN setuju bahwa TELKOM dapat memproses data yang PELANGGAN berikan secara sukarela ketika registrasi berlangganan Layanan IndiHome termasuk data pribadi (secara bersama-sama, "Data Anda") yang meliputi antara lain nama, alamat email, nomor telepon, koordinat lokasi, alamat tempat tinggal, foto kartu identitas, *selfie* identitas, nomor identitas kependudukan (KTP, KITAS, SIM, Paspor), untuk tujuan penyediaan Layanan IndiHome kepada PELANGGAN dan registrasi berlangganan layanan jasa Afiliasi TELKOM. Untuk menghindari keraguan, persetujuan pemrosesan tersebut termasuk pengumpulan, pengiriman dan pengungkapan Data Anda kepada Afiliasi TELKOM untuk disimpan, diakses, dikelola dan diolah juga oleh Afiliasi TELKOM.
- PELANGGAN setuju bahwa Kontrak Berlangganan tunduk pada kebijakan privasi yang diberlakukan oleh TELKOM.
- Setiap saat apabila diperlukan, TELKOM dapat mensyaratkan: (i) (calon) ahli waris; atau (ii) pengampu PELANGGAN (sebagaimana yang berlaku) untuk dapat turut menandatangani Kontrak Berlangganan, untuk kepentingan persetujuan dari: (i) (calon) ahli waris atau (ii) pengampu PELANGGAN (sebagaimana yang berlaku) atas seluruh ketentuan Kontrak Berlangganan.
- Penambahan atau perubahan paket Add On dapat dilakukan PELANGGAN baik melalui surat tertulis, media elektronik (termasuk namun tidak terbatas pada melalui aplikasi MyIndiHome),

Ketentuan Tambahan Kontrak Berlangganan

media telepon atau lisan maupun melalui channel yang disediakan oleh TELKOM sesuai kebijakan TELKOM.

[Contact Us](#) | [Syarat & Ketentuan](#) | [Announcements](#) | [Telkom.co.id](#)

[Download myIndiHome](#)



Copyright 2021 PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk All Right Reserved.



Syarat dan Ketentuan

Berlangganan IndiHome



Penggunaan Aplikasi dan Situs IndiHome



Kontrak Berlangganan



Definisi

Kewajiban

PELANGGAN

Hak Pelanggan

Tanggung Jawab

Pelanggan

Larangan bagi

Pelanggan

Kewajiban Telkom

Hak Telkom

Larangan bagi

Telkom

Pembatasan

Tanggung Jawab

Telkom

Tagihan dan Biaya

Layanan IndiHome

Uang Jaminan

Klaim keberatan atas

tagihan Telkom

Sanksi

Force Majeure

Ketentuan yang

dipisahkan

(Severability)

Pengakhiran Kontrak

Berlangganan

Penyelesaian

Perselisihan

Lain-lain

Pembatasan Tanggung Jawab Telkom

TELKOM dibebaskan dari tanggung jawab atas pembayaran kompensasi atau kerugian yang ditanggung oleh PELANGGAN, baik kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsinya atau tidak berfungsinya sambungan Layanan IndiHome, karena:

1. Kerusakan atau gangguan Layanan IndiHome akibat kesalahan atau kelalaian PELANGGAN;
2. Perubahan Jaringan IndiHome, perubahan nomor, atau jaringan telekomunikasi TELKOM;
3. Kegagalan interkoneksi Jaringan IndiHome dengan penyelenggara telekomunikasi lain;
4. Kesalahan tagihan akibat dari akses/pemakaian Layanan IndiHome yang disediakan oleh penyelenggara jasa telekomunikasi lain di luar TELKOM;
5. Kerusakan akibat peristiwa/kejadian diluar batas kendali normal TELKOM (*Force Majeure*).



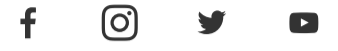
Ketentuan Tambahan Kontrak Berlangganan

[Contact Us](#) | [Syarat & Ketentuan](#) | [Announcements](#) | [Telkom.co.id](#)

[Download myIndiHome](#)



Copyright 2021 PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk All Right Reserved.



Syarat dan Ketentuan

Berlangganan IndiHome



Penggunaan Aplikasi dan Situs IndiHome



Kontrak Berlangganan



Definisi

Kewajiban

PELANGGAN

Hak Pelanggan

Tanggung Jawab Pelanggan

Larangan bagi Pelanggan

Kewajiban Telkom

Hak Telkom

Larangan bagi Telkom

Pembatasan Tanggung Jawab Telkom

Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome

Uang Jaminan

Klaim keberatan atas tagihan Telkom

Sanksi

Force Majeure

Ketentuan yang dipisahkan (Severability)

Pengakhiran Kontrak Berlangganan

Penyelesaian Perselisihan

Lain-lain

Sanksi

- Pelanggaran yang dilakukan PELANGGAN terhadap ketentuan Kontrak Berlangganan dapat dikenakan sanksi berupa Isolir Layanan IndiHome, termasuk Denda Biaya Pemasangan, Denda Keterlambatan, dan Denda Pengakhiran, *downgrade*, dan/atau pemutusan/pencabutan Layanan IndiHome.
- Ketentuan Isolir Layanan IndiHome, Denda Keterlambatan, *downgrade*, dan/atau pemutusan/pencabutan Layanan IndiHome bagi PELANGGAN yang menunggak pembayaran atas tagihan Biaya Layanan IndiHome adalah sebagai berikut:
 - Apabila PELANGGAN tidak melakukan pembayaran sampai dengan akhir masa pembayaran bulan N (tanggal 20 setiap bulan), maka pembayaran mulai tanggal 21 sampai akhir bulan N kepada PELANGGAN Layanan IndiHome dikenakan Denda Keterlambatan sebesar 5% dari total tagihan Biaya Layanan IndiHome terutang atau minimum Rp.5.000,- (lima ribu Rupiah), mana yang lebih besar nilainya;
 - Selain dikenakan Denda Keterlambatan sebagaimana disebutkan dalam butir a di atas, PELANGGAN yang belum melakukan pembayaran sampai dengan bulan N (tanggal 20 setiap bulan), sambungan Layanan IndiHome (Telepon, Internet, dan/atau UseeTV) akan di-Isolir mulai tanggal 21 bulan N;
 - PELANGGAN sebagaimana dimaksud dalam butir a dan b di atas, apabila melakukan pembayaran Biaya Layanan IndiHome mulai tanggal 1 bulan N+1 sampai dengan akhir bulan N+1, maka dikenakan Denda Keterlambatan 10% (sepuluh persen) dari total tagihan Biaya Layanan IndiHome terutang atau minimal Rp10.000,- (sepuluh ribu Rupiah), mana yang lebih besar nilainya, dan isolir Layanan IndiHome dibuka;
 - PELANGGAN sebagaimana dimaksud dalam butir a dan b di atas yang tidak melakukan pembayaran sampai dengan akhir bulan N+1 (menunggak 2 bulan), maka pada tanggal 1 bulan N+2 sambungan Layanan IndiHome akan di-non aktif-kan oleh TELKOM dan TELKOM berhak atas Uang Jaminan yang telah diserahkan oleh PELANGGAN tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada PELANGGAN;
 - Apabila PELANGGAN terbukti melakukan jual kembali Layanan IndiHome maka TELKOM berhak untuk melakukan pemutusan/pencabutan Layanan IndiHome tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada PELANGGAN.
- Penaenalan sanksi berdasarkan ketentuan Kontrak Berlangganan tidak mengurangi kewajiban PELANGGAN (Eks PELANGGAN) atau ahli warisnya untuk melunasi seluruh tagihan/tunggakan Biaya Layanan IndiHome termasuk Denda Biaya Pemasangan, Denda Keterlambatan dan Denda Pengakhiran (jika ada) kepada TELKOM.
- Apabila: (i) PELANGGAN memutuskan untuk berhenti berlangganan Layanan IndiHome; atau (ii) Kontrak Berlangganan berakhir karena kesalahan PELANGGAN], dalam waktu 12 (dua belas) bulan pertama setelah Layanan IndiHome ber-Status *Completed Non Aktif*, PELANGGAN akan dikenakan Denda Pengakhiran sebesar Rp1.000.000,- (satu juta Rupiah). Dalam hal ini, Denda Pengakhiran tidak akan dikenakan kepada PELANGGAN yang berhenti berlangganan sebelum 12 (dua belas) bulan setelah Layanan IndiHome ber-Status *Completed Non Aktif* dengan alasan Layanan IndiHome PELANGGAN yang bersangkutan mengalami gangguan selama 3 x 24 jam berturut-turut yang disebabkan oleh kesalahan TELKOM.
- PELANGGAN dengan ini memahami, mengetahui dan menyatakan bahwa ketentuan dalam Kontrak Berlangganan merupakan pemberitahuan/informasi tentang kemungkinan dikenakannya sanksi tersebut, oleh karena itu tidak ada kewajiban bagi TELKOM untuk memberitahukan lebih dahulu kepada PELANGGAN atas penenaan sanksi dimaksud.
- Apabila Kontrak Berlangganan berakhir atau diakhiri setelah Layanan IndiHome ber-Status *Completed Non Aktif* namun PELANGGAN belum melakukan pembayaran Uang Jaminan,

Ketentuan Tambahan Kontrak Berlangganan

maka PELANGGAN akan dikenakan Denda Biaya Pemasangan, namun tidak dikenakan Denda Pengakhiran.

[Contact Us](#) | [Syarat & Ketentuan](#) | [Announcements](#) | [Telkom.co.id](#)

[Download myIndiHome](#)



Copyright 2021 PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk All Right Reserved.



Syarat dan Ketentuan

Berlangganan IndiHome



Penggunaan Aplikasi dan Situs IndiHome



Kontrak Berlangganan



Ketentuan Tambahan Kontrak Berlangganan

Ketentuan Tambahan Kontrak Berlangganan

- a. Biaya Pasang Baru (PSB) akan ditagihkan pada tagihan bulan pertama Biaya Layanan IndiHome.
- b. Biaya sewa perangkat CPE Layanan IndiHome akan dicantumkan pada tagihan Biaya Layanan IndiHome setiap bulannya.
- c. **PELANGGAN** yang menghendaki instalasi tambahan dikenakan biaya instalasi tambahan yang akan ditagihkan pada tagihan Biaya Layanan IndiHome bulan berikutnya.
- d. Harga dan jumlah *channel* dan *Mini Pack* Usee TV dapat dilihat di www.indihome.co.id atau melalui *channel* lainnya.
- e. Seluruh tagihan (termasuk Biaya Layanan IndiHome serta tagihan tunggakan dan denda yang berlaku) kepada **PELANGGAN**, belum termasuk PPN 10%.
- f. Biaya meterai akan ditambahkan pada setiap tagihan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Uang Jaminan adalah uang yang wajib dibayarkan oleh **PELANGGAN** sebesar 1 (satu) kali Biaya Paket Layanan IndiHome yang dipilih oleh **PELANGGAN**, setelah perangkat CPE terpasang di Alamat Instalasi dan **TELKOM** telah mengirimkan Notifikasi Pembayaran Uang Jaminan kepada **PELANGGAN**.
- h. Setelah perangkat CPE terpasang di Alamat Instalasi, maka Layanan IndiHome akan ber-Status *Completed* Non Aktif, namun belum ber-Status *Completed* Aktif dan akan di-Isolir sampai dengan **TELKOM** menerima pembayaran Uang Jaminan dari **PELANGGAN**.
- i. Layanan IndiHome akan ber-Status *Completed* Aktif setelah **TELKOM** menerima Uang Jaminan.
- j. **PELANGGAN** mulai membayar Biaya Layanan IndiHome terhitung sejak Layanan IndiHome ber-Status *Completed* Non Aktif (meskipun layanan belum dapat dinikmati oleh **PELANGGAN** karena **PELANGGAN** belum membayar Uang Jaminan). Pembayaran bulan pertama Biaya Layanan IndiHome akan jatuh tempo pada tanggal 20 bulan berikutnya setelah pemasangan perangkat CPE di Alamat Instalasi dilakukan dan akan dibayarkan secara proporsional (pro rata).
- k. Uang Jaminan akan disimpan oleh **TELKOM** selama 12 (dua belas) bulan terhitung sejak **TELKOM** menerima pembayaran Uang Jaminan dan akan menjadi hak **TELKOM** apabila **PELANGGAN** menunggak pembayaran Biaya Layanan IndiHome selama 2 (dua) bulan berturut-turut, dalam periode 12 (dua belas) bulan pertama berlangganan Layanan IndiHome.
- l. **PELANGGAN** setuju bahwa Uang Jaminan pada butir g di atas, akan digunakan untuk membayar tagihan Biaya Layanan IndiHome **PELANGGAN** pada bulan ke-13 (tiga belas) sejak tanggal penerimaan Uang Jaminan oleh **TELKOM** (yang terbit di awal bulan ke-14 (empat belas)), dengan ketentuan Uang Jaminan belum dipakai untuk membayar tunggakan sesuai ketentuan dalam Kontrak Berlangganan ini dan **PELANGGAN** tidak memiliki tunggakan pembayaran Biaya Layanan IndiHome selama 2 (dua) bulan berturut-turut.
- m. Dalam hal tagihan Biaya Layanan IndiHome melebihi Uang Jaminan yang dibayarkan, maka **PELANGGAN** tetap berkewajiban untuk melunasi/membayar selisih antara tagihan Biaya Layanan IndiHome dengan Uang Jaminan.

- n. **PELANGGAN** akan dikenakan Denda Pengakhiran sebesar Rp 1.000.000,- sesuai dengan ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan, apabila: (i) **PELANGGAN** memutuskan untuk berhenti berlangganan Layanan IndiHome; atau (ii) Kontrak Berlangganan berakhir karena kesalahan **PELANGGAN**, dalam waktu 12 (dua belas) bulan pertama setelah Layanan IndiHome ber-Status *Completed Non Aktif*.
- o. Dalam hal Uang Jaminan sudah terpakai oleh **TELKOM** atau dikembalikan kepada **PELANGGAN** sesuai dengan ketentuan dalam Kontrak Berlangganan, dan **PELANGGAN** bermaksud berhenti berlangganan Layanan IndiHome, maka **PELANGGAN** wajib melunasi tagihan Biaya Layanan IndiHome (yang telah jatuh tempo dan/atau tunggakan Biaya Layanan IndiHome), serta membayarkan Uang Titipan kepada **TELKOM** sebesar pemakaian Layanan IndiHome **PELANGGAN** pada bulan berjalan secara proporsional (*pro rata*). Dalam hal tagihan Biaya Layanan IndiHome pada bulan berjalan (yang terbit di awal bulan berikutnya) lebih besar dari Uang Titipan yang telah dibayarkan, maka **PELANGGAN** diharuskan melunasi sisa tagihan Biaya Layanan IndiHome tersebut.
- p. **PELANGGAN** bersedia mengaktifkan SSID wifi.id (khusus layanan internet). Bila tidak bersedia, silahkan menghubungi 147 atau menghubungi **TELKOM** dengan menggunakan aplikasi myIndiHome.
- q. **PELANGGAN** diperbolehkan menawarkan wifi.id kepada pihak lain sesuai ketentuan teknis **TELKOM** yang berlaku dan kesepakatan dengan **TELKOM**.
- r. Pelanggan IndiHome Fiber dengan minimal kecepatan 10 Mbps (3p atau 2p atau 1p) dikenakan ketentuan *Fair Usage Policy* dengan rincian ketentuan yang ada di indihome.co.id.
- s. Kontrak Berlangganan ini digunakan sebagai dasar untuk penambahan Layanan IndiHome (*Add On*, modifikasi layanan lainnya, baik yang ada biaya maupun yang tidak ada biaya).
- t. **TELKOM** tidak melayani transaksi secara tunai selain di Plasa Telkom. Bila ada pihak-pihak yang menghubungi dan meminta secara tunai, mohon diabaikan.
- u. Besaran tagihan bulanan, paket tambahan (*Add On*), sewa perangkat ONT (*Optical Network Termination*) dan STB (*Set Top Box*) dapat berubah sewaktu-waktu dengan rincian ketentuan sebagaimana yang akan diuraikan di www.indihome.co.id, dan akan diberitahukan oleh **TELKOM** kepada **PELANGGAN** melalui SMS, e-mail, aplikasi MyIndiHome, dan/atau *channel* lain yang disediakan **TELKOM**.
- v. **PELANGGAN** dilarang melakukan penjualan kembali baik sebagian maupun keseluruhan Layanan Indihome, dan dilarang melakukan pemindahan, perubahan, atau penyalahgunaan apapun terhadap Jaringan IndiHome dan Layanan IndiHome.
- w. **PELANGGAN** wajib membayar tagihan Biaya Layanan IndiHome tepat waktu. Apabila **PELANGGAN** tidak melakukan pembayaran tepat waktu, maka **PELANGGAN** akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan.
- x. Pelanggaran yang dilakukan oleh **PELANGGAN** terhadap ketentuan Kontrak Berlangganan ini akan dikenakan sanksi berupa Isolir Layanan IndiHome, denda, *downgrade*, dan/atau pemutusan/pencabutan Layanan IndiHome.
- y. **PELANGGAN** menjamin bahwa dirinya adalah cakap hukum dan data yang tertulis dalam Kontrak Berlangganan ini adalah benar dan Kontrak Berlangganan ini ditandatangani oleh dirinya atau pihak lain yang sah dan cakap hukum yang bertindak untuk dan atas nama dirinya, serta tidak melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- z. Syarat dan Ketentuan terlampir merupakan satu kesatuan dan tidak terpisahkan dari Kontrak Berlangganan.
- aa. Kontrak Berlangganan berlaku efektif sejak ditandatangani oleh **PELANGGAN** (atau oleh kuasa berdasarkan surat kuasa) dan petugas **TELKOM** yang berwenang.
- ab. Istilah-istilah yang diawali dengan atau seluruhnya menggunakan huruf besar memiliki

[Contact Us](#) | [Syarat & Ketentuan](#) | [Announcements](#) | [Telkom.co.id](#)

[Download myIndiHome](#)



Copyright 2021 PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk All Right Reserved.



Syarat dan Ketentuan

Berlangganan IndiHome

- Pengertian
- Tentang Kami
- Pengertian
- Ketentuan Penggunaan Situs
- Informasi Berlangganan
- Penggunaan Umum Situs
- Ketentuan Penggunaan Aplikasi dan atau Situs
- Transaksi Pembayaran Melalui Aplikasi
- Kewajiban TELKOM
- Penggunaan Situs yang Dilarang
- Kebijakan Privasi
- Hak dan Kekayaan Intelektual
- Keamanan
- Instalasi Kabel Rumah/Gedung (IKR/G)
- Tagihan dan Biaya Layanan IndiHome
- Tanggapan
- Klaim keberatan atas tagihan Telkom
- Peraturan yang Berlaku
- Sanksi
- Biaya Tambahan
- Lain-lain

Kewajiban Telkom

1. Menyediakan Layanan IndiHome di Alamat Instalasi sesuai dengan ketentuan Kontrak Berlangganan yang memenuhi ketentuan teknis TELKOM yang berlaku.
2. Memberikan pelayanan yang baik dan transparan terkait Layanan IndiHome kepada PELANGGAN.
3. Memberikan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik umum Layanan IndiHome yang disediakan TELKOM, melalui brosur, *leaflet*, Plasa TELKOM, 147, dan/atau media lainnya.
4. Memberikan Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan teknis TELKOM yang berlaku.
5. Memberikan kompensasi kepada PELANGGAN bila Jaminan Tingkat Layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti terdapat kesalahan pada penagihan.
6. Menindaklanjuti laporan PELANGGAN jika sambungan Layanan IndiHome di Alamat Instalasi mengalami gangguan atau kerusakan.
7. Menindaklanjuti laporan PELANGGAN atas setiap pemindahtanganan hak, tanggung jawab, dan/atau kewajiban PELANGGAN terkait Layanan IndiHome berdasarkan Kontrak Berlangganan kepada pihak lain.
8. Menindaklanjuti permintaan PELANGGAN untuk melakukan perubahan paket Layanan IndiHome, penghentian sementara Layanan IndiHome atau pemutusan Layanan IndiHome.

Penggunaan Aplikasi dan Situs IndiHome

Kontrak Berlangganan ▼

Definisi

Kewajiban

PELANGGAN

Hak Pelanggan

Tanggung Jawab

Pelanggan

Larangan bagi

Pelanggan

Kewajiban Telkom

Hak Telkom

Larangan bagi

Telkom

Pembatasan

Tanggung Jawab

Telkom

Tagihan dan Biaya

Layanan IndiHome

Uang Jaminan

Klaim keberatan atas

tagihan Telkom

Sanksi

Force Majeure

Ketentuan yang

dipisahkan

(Severability)

Pengakhiran Kontrak

Berlangganan

Penyelesaian

Perselisihan

Lain-lain

**Ketentuan Tambahan Kontrak Berlangganan**[Contact Us](#) | [Syarat & Ketentuan](#) | [Announcements](#) | [Telkom.co.id](#)

Download myIndiHome



Ketentuan Pemakaian Kelompok Lion Air

per 15 Juli, 2020

Ketentuan Pemakaian Situs Web dan/atau Aplikasi

Terima kasih telah mengunjungi lionair.co.id ("Situs Web") atau mengunduh aplikasi Lion Air ("Aplikasi"). Ketentuan Pemakaian ini (yang bersama-sama dengan perubahan, tambahan dan/atau pengubahannya disebut sebagai "Ketentuan Pemakaian") merupakan sebuah perjanjian antara Pengguna "anda," "milik anda" atau "diri anda") dan Kelompok Lion Air (yang mencakup Batik Air, Lion Air, Wings Air, Malindo Air dan Thai Lion Air, ("kami, atau "milik kami"). Situs web ini dimiliki dan dioperasikan oleh PT Lion Mentari ("Lion Air"), sebuah perseroan terbatas yang didirikan dan secara sah beroperasi berdasarkan hukum Republik Indonesia dan berdomisili di DKI Jakarta, Indonesia. Ketentuan Pemakaian ini mengatur akses atau pemakaian anda dalam hal penggunaan Situs Web dan/atau Aplikasi.

Silakan baca Ketentuan Pemakaian ini dan Kebijakan Kerahasiaan Pribadi dengan cermat karena kedua-duanya berisi informasi yang penting tentang hak maupun kewajiban anda.

Kami memegang hak untuk mengubah, mengganti, menambah dan/atau menghapus mana pun di antara Ketentuan Pemakaian ini dan setiap ketentuan Kebijakan Kerahasiaan Pribadi pada setiap saat menurut kebijakan mutlak kami dan tanpa satu pun pemberitahuan di muka kepada anda.

Ketentuan yang diubah akan mulai berlaku

begitu dipasang di Situs Web dan anda benar-benar bertanggung jawab untuk membaca Ketentuan Pemakaian ini dan Kebijakan Kerahasiaan Pribadi secara berkala. Berlanjutnya akses

anda ke atau penggunaan Situs Web dan/atau Aplikasi setelah perubahan apa pun berarti anda telah menyetujui ketentuan yang diubah. Jika pada saat kapan pun anda tidak setuju dengan bagian mana pun dari Ketentuan Pemakaian ini dan Kebijakan Kerahasiaan Pribadi, silakan langsung berhenti mengakses atau memakai Situs Web dan/atau Aplikasi.

Dengan mengakses atau memakai Situs Web dan/atau Aplikasi ini, melakukan pemesanan apa pun untuk produk atau pelayanan perjalanan di Situs Web dan/atau Aplikasi ini, atau menghubungi para petugas pusat pelayanan lewat telepon kami, anda mengakui bahwa anda telah membaca, memahami dan menyetujui Ketentuan

Pemakaian ini serta Kebijakan Kerahasiaan Pribadi kami berikut perubahan lebih lanjut masing-masing, yang merupakan bagian-bagian utuh Ketentuan Pemakaian ini.

Rekening Anda

1. Untuk tujuan pendaftaran, kami akan mengumpulkan dan memproses informasi pribadi anda, misalnya nama, alamat email (surat elektronik) dan nomor ponsel anda. Anda harus memberi kami keterangan yang tepat, lengkap dan terkini serta setuju akan memberi kami setiap bukti identitas yang dapat kami minta secara wajar.
2. Setelah anda mendaftarkan diri, sistem kami akan memproses dan membuktikan kebenaran informasi yang telah anda berikan dan juga akan membuat sebuah rekening pribadi di Lion Air ("Rekening") yang ditetapkan untuk anda. Rekening anda dapat dipakai hanya oleh anda dan tidak boleh dialihkan kepada orang lain dengan alasan apa pun. Anda dengan ini menyatakan bahwa anda tidak akan mengizinkan orang lain untuk memakai identitas anda atau Rekening anda dengan alasan apa pun. Kami memegang hak untuk menolak memfasilitasi pesanan anda jika kami tahu atau memiliki alasan yang cukup untuk curiga bahwa anda telah mengalihkan atau mengizinkan Rekening anda dipakai oleh orang lain.

3. Anda harus menjaga keamanan dan kerahasiaan Rekening anda, yang mencakup nama, alamat email, nomor ponsel anda yang terdaftar dan/atau informasi apa pun yang terkait dengan Rekening anda. Semua kerugian dan risiko yang timbul dari kelalaian anda dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan Rekening anda harus sepenuhnya ditanggung oleh anda. Dalam hal yang demikian, kami akan menganggap setiap pemakaian atau pesanan yang dilakukan melalui Rekening anda sebagai permintaan sah anda dan kami akan terus memproses pesanan tersebut. Anda dengan ini menyatakan bahwa kami tidak bertanggung jawab atas kerugian dan/atau ganti-rugi apa pun yang timbul dari penyalahgunaan Rekening anda.
4. Jika anda mengetahui pemakaian Rekening anda tanpa ijin atau anda tidak lagi memiliki kendali atas Rekening anda (misalnya Rekening anda diretas atau perangkat anda dicuri), anda harus langsung memberi tahu kami dengan segera. Kami akan mengambil tindakan-tindakan yang kami anggap perlu dan kami juga akan bertindak sesuai dengan hal tersebut, menurut kebijakan kami, untuk menanggapi laporan anda dan/atau pemakaian rekening anda yang tanpa ijin itu. Mohon perhatikan bahwa anda bertanggung jawab untuk pemakaian Rekening anda walaupun Rekening anda disalahgunakan oleh pihak lain.

KERAHASIAAN PRIBADI

Pengumpulan, penyimpanan, proses, penggunaan dan pembagian informasi Pribadi anda, misalnya nama, alamat email dan nomor ponsel anda, yang telah anda berikan ketika membuat Rekening, melakukan pemesanan atau membeli tiket penerbangan dari Situs Web dan/atau Aplikasi, tunduk pada Kebijakan Kerahasiaan Pribadi kami, yang merupakan bagian utuh dari Ketentuan Pemakaian ini.

Pengakhiran

1. Kami memiliki kebijakan mutlak dan penuh untuk mengganti, menunda, menghentikan atau mengakhiri Situs Web dan/atau Aplikasi, yang mencakup Pelayanan yang disediakan di Situs Web dan/atau Aplikasi, salah satu fungsi Situs Web dan/atau Aplikasi dan/atau salah satu bagian fungsi tersebut, pada setiap saat dengan alasan apa pun tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada anda ("Pengakhiran Kami") dan kami tidak akan bertanggung jawab kepada anda atau pihak ketiga yang lain dalam hal Pengakhiran kami.
2. Demikian juga, anda, pada setiap saat menurut kebijakan mutlak dan penuh anda, dapat menghapus Rekening anda atau mengakhiri akses atau pemakaian anda pada Situs Web dan/atau Aplikasi ("Pengakhiran oleh Anda"). Kami tidak memiliki kewajiban apa pun kepada anda untuk hal apa pun yang timbul sejak saat Pengakhiran oleh anda. Namun, anda masih bertanggung jawab untuk memenuhi kewajiban-kewajiban anda yang telah timbul, yang mencakup tetapi tidak terbatas pada kewajiban apa pun yang dapat timbul sebagai salah satu akibat dari perselisihan, tuntutan atau tindakan hukum lain mana pun yang ada sebelum tanggal Pengakhiran oleh anda.
3. Jika terjadi Pengakhiran kami atau Pengakhiran oleh anda, anda masih terikat oleh kewajiban-kewajiban yang ada di Ketentuan Pemakaian ini, yang mencakup tetapi tidak terbatas pada bagian-bagian tentang Pengakhiran, Tanggung Jawab anda, Penolakan, Pembatasan Tanggung Jawab kami, Hukum yang berlaku dan Penyelesaian Perselisihan, Pernyataan Anda, yang telah anda setujui.

Konten Pihak Ketiga

Situs web dan/atau Aplikasi dapat berisi link-link (tautan) ke situs-situs web yang dijalankan oleh para pihak ketiga. Penyedia konten pihak ketiga bertanggung jawab untuk mengadakan segala ijin yang diperlukan untuk menampilkan konten pihak ketiga. Kami juga tidak mengesahkan atau merekomendasikan, kami tidak memiliki kewajiban untuk memeriksa dan/atau tidak memiliki kendali atas situs-situs, sumber-sumber atau konten pihak ketiga yang bersangkutan. Anda mengerti dan setuju bahwa kami tidak bertanggung jawab atas konten atau rahasia pribadi atau aktivitas lain situs-situs tersebut. Dengan mengklik tautan-tautan itu atau mengunjungi situs-situs itu, anda dengan ini menyatakan, akui dan setuju bahwa tindakan semacam itu adalah tindakan sukarela anda untuk melihat atau memasuki situs-situs tersebut dan anda menanggung semua risiko sendiri saat memasuki situs-situs tersebut. Anda dengan ini setuju akan membebaskan kami dari dan terhadap segala kewajiban keuangan, pengeluaran, kerugian atau ganti-rugi, yang secara langsung atau tidak langsung ditimbulkan oleh atau diduga keras ditimbulkan oleh atau sehubungan dengan pemakaian atau akses ke situs, sumber atau konten pihak ketiga tersebut.

Hak Kekayaan Intelektual

1. Situs Web dan/atau Aplikasi, yang mencakup tetapi tidak terbatas pada nama, teks, data, diagram, gambar, suara, video, logo, lambang, perangkat lunak, kode program, nama domain, desain, merek dagang, teknologi, pangkalan data, proses dan model usaha dilindungi oleh hak cipta, merek dagang, paten dan hak kekayaan intelektual lain yang tersedia berdasarkan hukum Republik Indonesia serta hukum dan perjanjian internasional lain, yang terdaftar baik atas nama kami atau pun para afiliasi kami. Kami (dan para

pemberi lisensi kami) memiliki semua hak dan kepentingan, yang mencakup hak atas pemilihan, koordinasi, pengaturan dan perbaikan konten apa pun dan konten asli Situs Web dan/atau Aplikasi serta semua hak kekayaan intelektual yang terkait dengan semua fitur yang terkandung di dalamnya dan hak kekayaan intelektual yang terkait.

2. Dengan tunduk pada Ketentuan Pemakaian ini, kami memberi anda lisensi yang terbatas, tidak tunggal, dapat dicabut kembali (dengan atau tanpa alasan apa pun), tidak dapat dialihkan (tanpa hak untuk men-sub-lisensikan) untuk mengunduh Aplikasi dan untuk mengakses dan/atau menggunakan konten, informasi dan bahan-bahan terkait yang tersedia di Situs Web dan/atau Aplikasi khusus untuk tujuan pribadi dan tidak untuk tujuan komersial. Semua hak dan hak istimewa yang tidak diberikan secara tegas di Ketentuan Pemakaian ini dilindungi oleh kami atau para pemberi lisensi kami.
3. Setiap penggandaan, penyebaran, pembuatan karya turunan, penjualan atau penawaran untuk menjual, penampilan baik sebagian atau sepenuhnya, publikasi, perubahan, reproduksi, atau pengurangan, yang mencakup pemakaian apa pun yang menyimpang dari Ketentuan Pemakaian ini dan tujuan-tujuan yang dimaksudkan sebagaimana yang kami tentukan adalah pelanggaran terhadap hak kekayaan intelektual kami, kecuali kalau dengan persetujuan tegas dan tertulis di muka dari kami dan pemberi lisensi kami.

Pembatasan Penggunaan

1. Konten dan informasi di Situs Web dan/atau Aplikasi serta infrastruktur yang digunakan untuk menyediakan konten dan informasi tersebut adalah hak milik kami atau pemberi lisensi kami. Anda dapat membuat salinan yang terbatas atau mengunduh kutipan-kutipan

dari Situs Web dan/atau Aplikasi hanya untuk penggunaan pribadi dan non-komersial anda, dengan syarat anda menjaga keutuhan semua hak cipta, merek dagang dan pemberitahuan hak milik yang menyertainya.

2. Anda setuju akan menggunakan Situs Web dan/atau Aplikasi hanya untuk menentukan ketersediaan barang dan jasa, melakukan pemesanan atau pembelian yang sah atau melakukan transaksi usaha dengan kami. Anda setuju akan menggunakan Situs Web dan/atau Aplikasi hanya untuk penggunaan pribadi, non-komersial dan tidak membuat pemesanan palsu atau pemesanan apa pun untuk mengantisipasi permintaan. Tanpa pemberitahuan, kami dapat membatalkan semua konfirmasi/penegasan yang terkait dengan banyak pemesanan ke satu tujuan atau lebih pada atau sekitar tanggal yang sama.
3. Anda setuju dengan semua Ketentuan dan Persyaratan ini, yang mencakup tetapi tidak terbatas pada pembayaran penuh dan tepat waktu untuk semua uang yang jatuh tempo dan kepatuhan dengan semua aturan mengenai ketersediaan harga tiket, produk atau layanan. Semua uang jasa, ketetapan pajak, biaya, pajak dan bea yang timbul dari penggunaan Situs Web dan/atau Aplikasi adalah tanggung jawab anda sepenuhnya.

Selain itu, anda setuju tidak akan:

- a. menghapus satu pun hak cipta, merek dagang, atau pemberitahuan hak milik lainnya yang terkandung di situs Web dan/atau Aplikasi;
- b. menyalin, mengubah sifat, menyadur, menerjemahkan, membuat karya turunan dari, menyalurkan, melisensikan, menjual, mengalihkan, menampilkan di depan umum baik sebagian atau seluruhnya, merekayasa balik, memancarkan, memindahkan, menyiarkan, menguraikan, atau membongkar salah satu bagian atau dengan cara-cara lain untuk memanfaatkan Situs Web dan/atau Aplikasi atau menggunakan Situs Web

dan/atau Aplikasi atau konten apa pun di dalamnya, yang mencakup konten pihak ketiga, untuk tujuan komersial apa pun;

- c. memintas pembatasan atau protokol pengecualian robot apa pun atau menghindari tindakan lain yang diterapkan untuk mencegah atau membatasi akses ke Situs Web dan/atau Aplikasi;
- d. menggunakan aplikasi pencarian atau penelusuran situs, perangkat manual atau otomatis lainnya untuk memotong, mengindeks, mensurvei atau menambang data;
- e. mengadakan deep-link (tautan dalam; tautan ke halaman di luar home page) ke salah satu bagian Situs Web dan/atau Aplikasi atau secara lain memasukkan salah satu bagian Situs Web dan/atau Aplikasi ke situs web lain untuk tujuan apa pun;
- f. meluncurkan program atau naskah otomatis apa pun yang dapat membuat banyak permintaan ke komputer server per detik atau, atas kebijakan kami sendiri, membuat beban yang tidak wajar atau tidak sebanding, beban berat atau menghambat operasi dan/atau kinerja Situs Web dan/atau Aplikasi;
- g. menggunakan atau secara tidak resmi mengakses Situs Web dan/atau Aplikasi untuk merusakkan, melemahkan atau membahayakan aspek mana pun atau sistem atau jaringan terkait dari Situs Web dan/atau Aplikasi; dan/atau
- h. membuat produk atau layanan mirip yang bersaing dengan menggunakan ide, fitur, fungsi atau grafik yang serupa dengan Situs Web dan/atau Aplikasi.

- 4. Kami telah mengambil langkah-langkah yang wajar untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan oleh kami di Situs Web dan/atau Aplikasi ini tepat pada saat anda melihatnya. Namun, kami tidak dapat dan belum memeriksa ketepatan semua informasi

yang disediakan oleh sumber-sumber luar, misalnya oleh penyedia informasi lain atau pihak ketiga lain yang tertaut ke atau dari Situs Web dan/atau Aplikasi.

5. Penjelasan dan bahan-bahan lain yang dipasang di Situs Web dan/atau Aplikasi kami tidak dimaksudkan untuk menjadi nasihat yang akan diandalkan. Karena itu, kami menolak semua tanggung jawab dan tanggung jawab hukum yang timbul dari pengendalian pada materi tersebut oleh pengunjung mana pun ke Situs Web dan/atau Aplikasi kami, atau oleh siapa saja yang dapat diberi tahu atau bertindak berdasarkan mana pun di antara isinya.
6. Kami bertujuan memastikan bahwa ketersediaan Situs Web dan/atau Aplikasi tidak akan terputus dan bahwa pemancaran akan bebas dari kesalahan. Namun, karena sifat Internet, hal-hal itu tidak dapat dijamin dan kami berhak menarik atau mengubah layanan yang kami sediakan di Situs Web dan/atau Aplikasi tanpa pemberitahuan. Juga, akses anda ke atau penggunaan Situs Web dan/atau Aplikasi kadang-kadang ditangguhkan atau dibatasi untuk memungkinkan perbaikan, pemeliharaan, atau pengenalan fasilitas atau layanan baru. Kami akan berusaha membatasi frekuensi dan lamanya penangguhan atau pembatasan tersebut. Kami tidak akan bertanggung jawab jika karena alasan apa pun Situs Web dan/atau Aplikasi kami tidak tersedia pada suatu saat atau periode.

Tindakan yang kami anggap perlu

1. Kami memiliki hak penuh untuk sementara waktu atau secara permanen me-nonaktifkan, menangguhkan, memblokir atau menghapus, Rekening anda dan/atau untuk menolak, tidak menerima atau, dalam keadaan tertentu, membatalkan konfirmasi pemesanan atas kebijakan kami sendiri dan tanpa pemberitahuan sebelumnya atau penjelasan apa pun kepada anda jika kami mengetahui atau memiliki alasan yang cukup untuk mencurigai situasi berikut ini:

- a. anda telah melanggar mana pun di antara Ketentuan Pemakaian ini atau ketentuan Kebijakan Kerahasiaan Pribadi;
 - b. anda telah memberikan informasi yang tidak tepat, salah, atau menyesatkan;
 - c. anda telah menolak memberikan informasi tertentu yang diminta oleh kami;
 - d. anda mengalami kesulitan komunikasi, gangguan sistem atau hambatan praktis atau teknis lainnya;
 - e. anda telah melakukan tindakan apa pun yang dilarang oleh hukum;
 - f. anda telah dituduh atau dilaporkan melakukan kegiatan kriminal atau penipuan;
 - g. anda telah dituduh atau dilaporkan melakukan perilaku yang tidak pantas, ancaman, atau penghinaan kepada kami dan/atau petugas atau perwakilan kami;
 - h. anda telah tercantum di "daftar hitam" atau "daftar pengawasan" apa pun oleh pemerintah atau organisasi internasional; dan/atau
 - i. anda telah melaporkan kehilangan kendali atas Rekening anda, aktivitas mencurigakan dari Rekening anda atau pemakaian rekening anda oleh orang lain tanpa ijin.
2. Kami kapan saja dapat menghapus atau mencoret keanggotaan anda atau kegiatan yang berkaitan dengan Situs Web dan/atau Aplikasi, baik sementara atau permanen, yang jika demikian, anda dilarang mencoba mengakses atau menggunakan Situs Web dan/atau Aplikasi dalam bentuk atau dengan cara lain apa pun atau menggunakan dokumen identitas lain mana pun.
 3. Jika (i) Rekening anda di-non-aktifkan, ditangguhkan atau diblokir, (ii) transaksi anda ditolak, digagalkan atau dibatalkan, atau (iii) Keanggotaan anda dihapus atau dicoret (yang semuanya secara bersama-sama selanjutnya disebut sebagai "Sanksi") dan anda memiliki bukti yang jelas bahwa anda seharusnya tidak dikenakan Sanksi tersebut, anda dapat

melaporkan bukti itu kepada kami. Setelah memeriksa laporan anda lebih lanjut, kami, atas kebijakan kami, akan menentukan mengakhiri atau melanjutkan Sanksi terhadap anda. Sanksi tersebut tidak akan dilanjutkan secara tidak wajar jika kami telah memutuskan bahwa hal-hal yang memicu Sanksi telah diselesaikan. Harap perhatikan bahwa jika Rekening anda dihapus, baik oleh anda atau kami sebagai akibat dari Sanksi, yang mencakup oleh Pengakhiran kami atau Pengakhiran anda, kami mungkin tidak akan mampu memulihkan Rekening anda dan anda mungkin perlu membuat Rekening baru untuk mengakses atau menggunakan Situs Web dan/atau Aplikasi.

4. Kami berhak mengambil tindakan hukum yang diperlukan, baik dalam proses perdata atau pidana, terhadap anda atas segala pelanggaran anda terhadap Ketentuan Pemakaian ini dan/atau Kebijakan Kerahasiaan Pribadi dan kegiatan lain yang dianggap sebagai pelanggaran berdasarkan Ketentuan Pemakaian ini atau hukum yang berlaku dan anda dapat dianggap bertanggung jawab atas kerugian dan ganti-rugi keuangan, yang mencakup biaya penggugatan dan kompensasi.

Tanggung Jawab Anda

1. Anda bertanggung jawab penuh atas keputusan untuk mengakses atau menggunakan Situs Web dan/atau Aplikasi, yang mencakup semua risiko yang timbul dari akses ke atau penggunaan Situs Web dan/atau Aplikasi. Anda harus memperlakukan kami dan petugas atau perwakilan kami dengan hormat dan tidak akan terlibat dalam perilaku yang tidak sah, mengancam atau melecehkan ketika mengakses atau menggunakan Situs Web dan/atau Aplikasi.

2. Anda bertanggung jawab penuh atas kehilangan dan/atau tuntutan yang timbul dari akses ke atau penggunaan Situs Web dan/atau Aplikasi, baik oleh anda atau pihak lain yang menggunakan Rekening anda, dengan cara yang bertentangan dengan Ketentuan Pemakaian ini dan Kebijakan Kerahasiaan Pribadi, yang mencakup ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan oleh penyedia konten yang merupakan pihak ketiga, atau hukum dan peraturan yang berlaku, yang mencakup tetapi tidak terbatas pada tujuan anti-pencucian uang, pendanaan anti-terorisme, kegiatan kriminal, penipuan dalam bentuk apa pun [yang mencakup tetapi tidak terbatas pada phishing (penipuan melalui pengiriman email yang mengaku berasal dari perusahaan ternama untuk membujuk orang agar mengungkapkan informasi pribadi misalnya kata sandi dan nomor kartu kredit) dan/atau kegiatan rekayasa sosial), pelanggaran terhadap hak kekayaan intelektual dan/atau kegiatan lain yang berbahaya bagi masyarakat dan/atau pihak lain atau dianggap merusakkan reputasi kami.

Penolakan Tanggung Jawab

Akses anda ke atau penggunaan Situs Web dan/atau Aplikasi, yang mencakup semua materi dan konten di dalamnya, sepenuhnya merupakan risiko anda sendiri. Kami menyediakan Situs Web dan/atau Aplikasi "sebagaimana apa adanya". Kami tidak menyatakan atau jamin bahwa keandalan, ketepatan waktu, kualitas, kesesuaian, ketersediaan, ketepatan, kelengkapan atau keamanan Situs Web dan/atau Aplikasi akan memenuhi kebutuhan anda dan mencukupi harapan anda. Kami tidak menyatakan atau jamin bahwa fungsi-fungsi yang terdapat di situs Web dan/atau Aplikasi tidak akan terputus atau bebas dari kesalahan, bahwa cacat akan diperbaiki, bahwa Situs Web dan/atau Aplikasi bebas dari virus atau elemen berbahaya lainnya atau bahwa Situs web dan/atau Aplikasi bebas dari gangguan atau bentuk gangguan sistem lainnya yang disebabkan oleh akses tidak sah oleh pihak lain. Sejauh diijinkan oleh hukum yang berlaku, kami menolak semua

jaminan, tersurat maupun tersirat, yang mencakup semua jaminan tentang kualitas yang memuaskan, keterniagaan, kesesuaian untuk tujuan tertentu, perawatan dan keterampilan yang wajar dan non-pelanggaran.

Pembatasan Tanggung Jawab

1. Dengan tunduk pada hukum yang berlaku, walau bagaimanapun dan yang mencakup kelalaian, kami tidak akan bertanggung jawab atas segala ganti-rugi langsung, tidak langsung, yang bersifat sebagai hukuman, contoh, khusus atau sebagai akibat yang timbul dari akses ke, penggunaan atau ketidakmampuan untuk menggunakan, materi di Situs Web dan/atau Aplikasi. Kami tidak bertanggung jawab atau bertanggung jawab secara hukum atas materi yang disediakan oleh pihak ketiga dan, walau bagaimanapun, tidak akan bertanggung jawab secara hukum atas kerugian, ganti-rugi atau luka yang timbul dari materi tersebut.
2. Jika ada kerugian langsung karena pelanggaran kami terhadap Ketentuan Pemakaian ini, anda setuju dan secara tegas membatasi jumlah tuntutan anda mengenai jumlah total yang sebenarnya terjadi atau dibayar sehubungan dengan peristiwa tersebut.
3. Setiap tuntutan yang dapat anda miliki terhadap kami berdasarkan atau sehubungan dengan Situs Web dan/atau Aplikasi atau Ketentuan Pemakaian ini harus diberitahukan kepada kami dalam waktu 1 (satu) tahun setelah peristiwa yang menimbulkan tuntutan semacam itu, yang jika dilalaikan (sampai batas maksimum yang diijinkan oleh hukum yang berlaku), anda akan kehilangan hak dan jalan hukum yang anda miliki sehubungan dengan tuntutan tersebut.

Ganti Rugi

Anda secara tegas membebaskan dan setuju akan membela dan memberi ganti rugi kepada kami, yang mencakup tetapi tidak terbatas pada Pejabat, direktur, komisaris, karyawan dan petugas kami dari segala macam kewajiban, konsekuensi, kerugian material atau non-material, tuntutan, uang jasa (yang mencakup biaya advokasi) atau tanggung jawab hukum yang timbul atau dapat timbul dari (i) akses anda ke, atau penggunaan, Situs web dan/atau Aplikasi, (ii) pelanggaran anda terhadap Ketentuan Pemakaian ini dan Kebijakan Kerahasiaan Pribadi, (iii) segala gangguan atau bentuk lain dari gangguan sistem, atau (iv) penggunaan atau akses anda ke konten pihak ketiga dan/atau pelanggaran anda terhadap ketentuan dan persyaratan yang ditentukan di dalamnya.

Force Majeure (Peristiwa di Luar Kendali Semua Pihak)

Situs web dan/atau Aplikasi dapat terganggu oleh peristiwa di luar wewenang atau kendali kami ("Force Majeure"), yang mencakup tetapi tidak terbatas pada bencana alam, cuaca ekstrem, gangguan listrik, kerusakan telekomunikasi, pelanggaran keamanan dunia maya, berjangkitnya suatu jenis virus atau penyakit, kerusakan, serangan teroris, perselisihan antara pemberi kerja dan pekerja, kebijakan pemerintah atau peristiwa lainnya. Anda dengan ini setuju akan membebaskan kami dari segala tuntutan dan tanggung jawab jika kami tidak dapat memfasilitasi layanan apa pun, yang mencakup untuk memenuhi instruksi yang telah anda minta melalui Situs Web dan/atau Aplikasi, baik sebagian atau seluruhnya, karena Force Majeure. Kami tidak akan memberi ganti rugi kepada anda jika kami tidak dapat memfasilitasi atau mendapatkan bagi anda layanan sebagai akibat dari peristiwa yang terjadi karena Force Majeure.

Hukum yang Berlaku dan Penyelesaian Perselisihan

Ketentuan Pemakaian ini tunduk pada dan ditafsirkan sesuai dengan hukum Republik Indonesia. Segala macam perselisihan yang timbul dari akses ke atau penggunaan Situs Web dan/atau Aplikasi pertama-tama harus dibahas dengan itikad baik oleh anda dan kami untuk mencapai penyelesaian damai dalam waktu 60 (enam puluh) hari sejak tanggal pemberitahuan perselisihan. Jika upaya anda dan kami untuk mencapai konsensus gagal, perselisihan akan diselesaikan menurut wewenang hukum tunggal Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.

Pernyataan Anda

1. Anda nyatakan dan jamin bahwa anda setidaknya berusia 18 (delapan belas) tahun atau sudah menikah, tidak berada dalam perwalian atau hak asuh dan bahwa anda secara hukum mampu dan memiliki hak untuk mengikat diri anda dengan Ketentuan Pemakaian ini. Jika anda tidak memenuhi persyaratan tersebut tetapi masih mengakses atau menggunakan Situs Web dan/atau Aplikasi, anda nyatakan dan jamin bahwa tindakan anda mendaftar, mengakses atau melakukan kegiatan lain di Situs Web dan/atau Aplikasi telah disetujui oleh orangtua, wali atau pengasuh anda. Anda dengan ini secara tegas melepaskan hak apa pun berdasarkan hukum yang berlaku untuk membatalkan atau mencabut segala macam persetujuan yang telah anda berikan sesuai dengan Ketentuan Pemakaian ini ketika anda dianggap sudah dewasa secara hukum.
2. Anda setuju akan mengakses atau menggunakan Situs Web dan/atau Aplikasi semata-mata untuk tujuan sebagaimana yang ditentukan di Ketentuan Pemakaian ini dan tidak menyalahgunakan atau menggunakan Situs Web dan/atau Aplikasi untuk tujuan penipuan, menyebabkan ketidak-nyamanan bagi orang lain atau tindakan lain yang dapat

menyebabkan atau dapat dianggap menyebabkan kerugian dalam bentuk apa pun terhadap orang lain.

3. DENGAN MELANJUTKAN AKSES KE ATAU PENGGUNAAN SITUS WEB DAN/ATAU APLIKASI, ANDA DENGAN INI SETUJU TUNDUK PADA DAN MEMENUHI SEMUA PERSYARATAN PENGGUNAAN DAN KEBIJAKAN KERAHASIAAN PRIBADI, YANG MENCAKUP SEMUA PERUBAHANNYA. JIKA ANDA TIDAK MENYETUJUI BAGIAN APA PUN DARI KETENTUAN PEMAKAIAN INI ATAU KEBIJAKAN KERAHASIAAN PRIBADI, SILAKAN LANGSUNG AKHIRI AKSES ANDA KE ATAU PENGGUNAAN OLEH ANDA ATAS SITUS WEB DAN/ATAU APLIKASI.

Pemesanan secara Dalam Jaringan (Online)

1. Anda dapat memesan tiket di Situs Web dan/atau Aplikasi hingga 9 (sembilan) orang penumpang per pemesanan, yang dapat terdiri dari orang dewasa dan anak-anak (dari usia 2 tahun sampai di bawah 12 tahun). Selain itu, 1 (satu) orang bayi (0 hingga di bawah 2 tahun) dapat dipesan per penumpang dewasa. Anda dapat memesan penerbangan di kelas pilihan anda, yaitu Kelas Satu, Bisnis atau Ekonomi (jika tersedia). Pemesanan tunduk pada ketentuan harga tiket yang berlaku dan kekosongan kursi di grup yang bersangkutan.
2. Anda dapat memesan penerbangan hingga 365 (tiga ratus enam puluh lima) hari sebelum tanggal keberangkatan. Anda akan diberi tiket elektronik untuk pemesanan yang dilakukan di Situs Web dan/atau Aplikasi. Anda dapat mencetak tiket elektronik anda sendiri, di loket yang ditunjuk di bandara terkait atau di loket check-in yang terkait. Untuk penerbangan internasional, anda harus mencetak tiket elektronik anda.

3. Anda harus membayar pada saat pemesanan. Harga tiket dan pajak akan dikutip dan dikenakan dalam mata uang yang ditampilkan di harga tiket yang ditawarkan. Anda dapat melakukan pembayaran dengan menggunakan kartu kredit yang diterima oleh sistem kami.
4. Anda dapat membuat perubahan atau pembatalan pemesanan anda di Situs Web dan/atau Aplikasi. Pada saat itu, anda akan tunduk pada aturan harga tiket yang telah anda setuju ketika anda menegaskan pemesanan dan pada ketentuan serta persyaratan lebih lanjut yang ditetapkan di dalam Ketentuan Umum untuk Pengangkutan Penumpang dan Bagasi yang tercantum di bawah ini.

Pengangkutan Penumpang dan Bagasi

Setiap pengangkutan atau perjalanan yang menggunakan Maskapai (Maskapai; Operator Penerbangan) yang dioperasikan oleh kami tunduk pada ketentuan dan persyaratan pengangkutan untuk penumpang dan bagasi dan juga tunduk Konvensi

Warsawa atau Konvensi Montreal, yang dapat membatasi tanggung jawab hukum

Maskapai dalam keadaan tertentu. Silakan baca Ketentuan Umum Pengangkutan Penumpang dan Bagasi yang tercantum di bawah ini.

Peringatan tentang Penerbangan

Jika anda memilih untuk menerima peringatan penerbangan melalui email atau perangkat seluler dari kami, Ketentuan Pemakaian ini juga berlaku. Tanpa membatasi sifat umum hal-hal tersebut di atas, kami tidak akan bertanggung jawab atas tidak terkirimnya sebuah atau semua pesan peringatan dan tidak dapat menjamin ketepatan waktu, keandalan atau ketepatan segala macam pesan peringatan yang anda terima. Kami akan berupaya maksimum secara wajar untuk

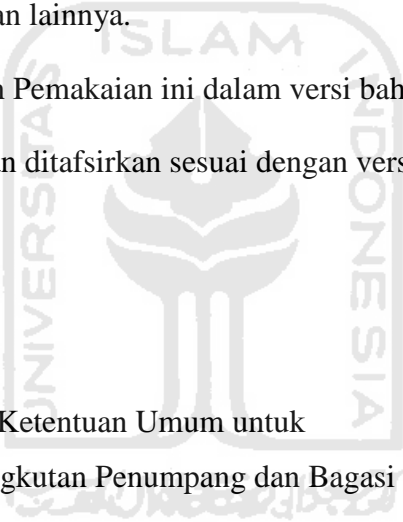
memastikan bahwa anda menerima informasi yang tepat waktu dan akurat. Jika ada keraguan, silakan hubungi biro perjalanan anda atau perwakilan kami sebelum tanggal dan waktu kedatangan dan/atau keberangkatan penerbangan anda. Kami tidak akan bertanggung jawab atas kehilangan atau ganti-rugi, langsung atau tidak langsung, yang dapat anda derita akibat berlangganan tanda-tanda penerbangan itu, mengandalkan informasi yang terkandung dalam peringatan-peringatan penerbangan tersebut atau menerima atau tidak menerimanya. Kami berhak menarik fasilitas peringatan penerbangan kapan saja tanpa alasan atau pemberitahuan apa pun.

Ketentuan Lain-Lain

1. Anda sepenuhnya paham dan setuju bahwa Ketentuan Pemakaian ini merupakan perjanjian elektronik dan tindakan anda untuk mengakses atau menggunakan Situs Web dan/atau Aplikasi dan/atau menekan tombol 'register/mendaftar' saat mendaftar ke Rekening atau tombol 'log-in/masuk' ketika masuk ke Rekening anda adalah persetujuan aktif dan tegas anda untuk membuat perjanjian dengan kami bahwa Ketentuan Pemakaian ini dan Kebijakan Kerahasiaan Pribadi adalah berlaku secara sah dan mengikat serta akan berlanjut selama anda mengakses atau menggunakan Situs Web dan/atau Aplikasi.
2. Anda tidak akan menuntut, mengajukan tuntutan, memulai proses hukum, membantah, mempertanyakan atau berkeberatan terhadap keabsahan Ketentuan Pemakaian ini atau Kebijakan Kerahasiaan Pribadi yang dibuat dalam bentuk elektronik.
3. Anda tidak boleh mengalihkan hak-hak anda berdasarkan Ketentuan Pemakaian ini tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari kami. Namun, kami dapat mengalihkan hak kami

berdasarkan Ketentuan Pemakaian ini kepada pihak mana saja kapan saja tanpa persetujuan sebelumnya dari atau pemberitahuan terlebih dahulu kepada anda.

4. Jika anda tidak mematuhi atau melanggar mana pun di antara Ketentuan Pemakaian ini dan kami tidak mengambil tindakan langsung, itu tidak berarti bahwa kami mengabaikan hak kami untuk mengambil tindakan yang diperlukan di masa depan.
5. Ketentuan Pemakaian ini tetap berlaku setelah penangguhan sementara, penangguhan permanen atau berakhirnya perjanjian ini antara anda dan kami.
6. Ketidakberlakuan salah satu di antara Ketentuan Pemakaian ini tidak akan mempengaruhi keberlakuan ketentuan-ketentuan lainnya.
7. Kami telah membuat Ketentuan Pemakaian ini dalam versi bahasa Indonesia dan Inggris. Perbedaan apa pun akan ditafsirkan sesuai dengan versi bahasa Indonesia-nya.



Ketentuan Umum untuk
Pengkangkutan Penumpang dan Bagasi

Pengecualian Penerbangan Kelompok Lion Air

Kelompok Lion Air (Batik Air/Lion Air/Wings Air) mendapatkan lisensi penerbangan khusus (exemption flight) dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia untuk melayani pelaku usaha/ usaha yang tidak dalam konteks "mudik" dan tujuan operasional yang lain serta mengacu pada PM 25 tahun 2020 tentang Pengendalian Pengangkutan selama Periode Pengangkutan Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah untuk Mencegah Penyebaran Penyakit Virus Corona 2019 (Covid-19).

Rencana operasional itu akan melayani rute penerbangan dalam negeri, yang mencakup kota atau tujuan dengan status Pembatasan Sosial Skala Besar (PSBB) dan daerah-daerah dengan penularan lokal atau daerah yang terkena dampak (Zona Merah) yang diperlukan untuk memenuhi protokol penanganan Covid-19 untuk:

1. operasi pengangkutan kargo;
2. perjalanan untuk para pemimpin lembaga tinggi negara Republik Indonesia atau tamu negara;
3. operasi kedutaan; konsulat jenderal; konsulat asing; perwakilan organisasi internasional yang memiliki posisi di Indonesia;
4. layanan penegakan hukum operasional, ketertiban dan darurat:
 - percepatan penanganan layanan Covid-19
 - layanan pertahanan, keamanan dan ketertiban umum
 - layanan kesehatan dasar dan darurat
 - layanan perjalanan untuk orang-orang yang anggota keluarga intinya sakit parah atau meninggal dunia
5. layanan penerbangan khusus (pemulangan) untuk warga negara Indonesia (WNI) atau warga negara asing (orang asing) dan pelajar sekolah/universitas;
6. pengangkutan lain dengan ijin Direktur Jenderal Perhubungan Udara.
7. perjalanan orang yang bekerja di lembaga/perusahaan pemerintah atau swasta yang menyelenggarakan:
 - kebutuhan layanan dasar
 - layanan dukungan untuk layanan dasar
 - melayani fungsi ekonomi penting

8. perjalanan untuk orang-orang yang bekerja di usaha/lembaga non-perusahaan, baik pemerintah maupun swasta yang bepergian untuk bekerja dan/atau usaha yang tidak dalam konteks “mudik” atau pulang, sesuai dengan pemahaman pelaku usaha yang disampaikan melalui Siaran Pers Juru Bicara Kementerian

Perhubungan pada 27 April 2020.

Pengguna layanan penerbangan untuk penerbangan khusus/pengecualian harus memenuhi persyaratan yang berikut ini:

1. Isi surat pernyataan sebagai pernyataan bahwa perjalanan tersebut bukan perjalanan pulang/pulang kampung. Surat pernyataan dapat diunduh [di sini](#) dan harus diisi sebelum melaporkan keberangkatannya.
2. Lampirkan surat asli dan serahkan salinan Surat Keterangan Perjalanan dari Perusahaan/Biro dan Rencana Perjalanan (jadwal keberangkatan, jadwal pada saat penugasan dan jadwal untuk kembali) sebagai penugasan pekerjaan/layanan dan bukan perjalanan pulang/pulang kampung yang ditandatangani oleh Direktur/Kepala Kantor/Pejabat Eselon 2 untuk ASN, TNI dan Polri pada saat melaporkan keberangkatan mereka.
3. Lampirkan surat asli dan serahkan salinan surat keterangan Kesehatan bebas COVID-19 dari rumah sakit setempat melalui Rapid Test/ PCR/Swab Test dengan hasil negatif untuk jangka waktu maksimum 7 hari setelah hasil tes keluar.
4. Lampirkan surat asli dan serahkan salinan Pernyataan yang ditandatangani di atas meterai dan diketahui oleh Kepala Desa setempat untuk calon penumpang yang tidak mewakili lembaga pemerintah atau swasta.

5. Lampirkan dan serahkan salinan Surat Referensi dari Rumah Sakit untuk pasien yang akan menjalani perawatan di tempat lain.
6. Lampirkan dan serahkan salinan Akta Kematian dari rumah duka untuk mengunjungi keluarga almarhum.

Lampirkan dan serahkan salinan Surat Keterangan dari Badan Perlindungan Pekerja Migran atau Perwakilan Indonesia di luar negeri (untuk penumpang dari luar negeri) untuk perjalanan pemulangan.

1. Lampirkan dan serahkan surat keterangan dari sekolah atau universitas (untuk siswa/mahasiswa dan siswa/mahasiswa yang dipulangkan) dari Luar Negeri.
2. Isi formulir Kartu Peringatan Kesehatan (HAC) baik secara offline (luar jaringan) maupun online (dalam jaringan) dengan mengunduh aplikasi e-HAC melalui playstore untuk perangkat berbasis Android atau melalui situs web <http://sinkarkes.kemkes.go.id/ehac/> untuk perangkat berbasis IOS.
3. Pengguna layanan penerbangan harus melaporkan keberangkatan mereka secara langsung (tidak diwakili) selambat-lambatnya 90 menit sebelum waktu keberangkatan untuk menjalani protokol kesehatan dan mendokumentasikan pemeriksaan.
4. Khusus untuk pengusaha/usaha dan pegawai logistik yang tidak memiliki perwakilan/perusahaan harus memiliki pemesanan atau tiket kembali sebelum 24 Mei 2020.

Catatan Penting sebagaimana yang berlaku untuk E-Ticket

Silakan baca catatan-catatan di bawah ini dengan seksama; jika anda memerlukan penjelasan, silakan hubungi loket pemesanan & penjualan tiket kami atau kirim email kepada kami di customercare@lionairgroup.com

Tanda Terima/Rencana Perjalanan Penumpang E-Tiket: Harap perhatikan bahwa anda wajib menyimpan salinan cetak “E-Ticket Itinerary (Rencana Perjalanan menurut eTicket)” itu sepanjang perjalanan karena diperlukan untuk masuk ke bandara, check-in, pengembalian uang, atau pertukaran.

Untuk memasuki bandara dan check-in, anda harus menunjukkan tanda terima rencana perjalanan itu bersama dengan surat tanda kenal berfoto resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah seperti paspor, kartu identitas atau KTP Indonesia.

E-Ticket Itinerary itu harus ditunjukkan bersama dengan identifikasi foto yang berlaku pada saat pengembalian uang atau pertukaran.

E-Ticket Itinerary itu bukan merupakan dokumen untuk pengangkutan dan jika ada perbedaan antara itu dan catatan pemesanan dalam sistem pemesanan Lion Air, maka yang terakhir berlaku.

Harga tiket dikenakan biaya pembatalan, jika ada. Silakan hubungi Pemesanan dan Pemesanan Tiket Lion Air untuk perinciannya. Dengan memesan tiket itu, anda setuju dan menerima semua syarat dan ketentuan, pembatalan dan aturan pertukaran tiket dari tiket/harga tiket itu.

I. Perubahan dan Pembatalan E-Tiket

Penalti (kondisi normal)

Indonesia

Maskapai: Lion Air (JT), Wings Air (IW).

<u>Perubahan Jadwal Penerbangan</u>	Economy Promo U/O/R/X/V/T	Economy Y/A/W/S/B/H/K/L/M/N/Q
72 - 4 hours	Biaya perubahan sebesar 50% dari harga dasar, per-kupon. Selisih dibayarkan (jika ada)	Biaya perubahan sebesar 50% dari harga dasar, per-kupon. Selisih dibayarkan (jika ada)
Dalam 4 jam	Biaya perubahan sebesar 90% dari harga dasar, per-kupon. Selisih dibayarkan (jika ada)	Biaya perubahan sebesar 90% dari harga dasar, per-kupon. Selisih dibayarkan (jika ada)
<u>Pembatalan Tiket</u>		
Diluar 72 Jam	Biaya pembatalan sebesar 25% dari harga dasar per-kupon	Biaya pembatalan sebesar 25% dari harga dasar per-kupon
Antara 72 - 4 Jam	Biaya pembatalan sebesar 50% dari harga dasar per-kupon	Biaya pembatalan sebesar 50% dari harga dasar per-kupon
Didalam 4 Jam	Biaya pembatalan sebesar 90% dari harga dasar per-kupon	Biaya pembatalan sebesar 90% dari harga dasar per-kupon
<u>Setelah Keberangkatan</u>	Biaya pembatalan sebesar 90% dari harga dasar per-kupon	Biaya pembatalan sebesar 90% dari harga dasar per-kupon

Lain-Lain	<p>ERUBAHAN HANYA DIPERBOLEHKAN MINIMAL DI KELAS YANG SAMA PERUBAHAN NAMA TIDAK DIPERBOLEHKAN// PERBAIKAN NAMA MAKS 3 KARAKTER DAN TIDAK MERUBAH PELAFALAN TIDAK ADA BIAYA PERUBAHAN DAN BIAYA PEMBATALAN UNTUK TIKET INFANT</p>
-----------	--

Note: Waktu dihitung dari waktu keberangkatan/ Scheduled Time of Departure (STD)

BIAYA ADMIN

RP	MYR	SGD	THB	TWD	AUD	USD	INR	VND
100.000	25.00	30.00	750	1500	150.00	100.00	1500	200,000

Indonesia

Maskapai: Batik Air (ID)

	Economy U/O/R/X/V/T	Promo	Economy Y/A/W/S/B/H/K /L/M/N/Q	Business C/D/I/Z
Perubahan				
Sebelum jam	72	Biaya Administrasi IDR100000 per Ticket. Selisih harga dibayarkan (jika ada)	Biaya Administrasi IDR100000 per Ticket. Selisih harga dibayarkan (jika ada)	Bebas biaya perubahan. Selisih harga dibayarkan (Jika ada)

72-4 jam	Biaya perubahan sebesar 50% dari harga dasar tiket, per-kupon. Selisih dibayarkan (jika ada)	Biaya perubahan sebesar 50% dari harga dasar tiket, per-kupon. Selisih dibayarkan (jika ada)	Bebas biaya perubahan. Selisih harga dibayarkan (Jika ada)
Dalam 4 jam	Biaya perubahan sebesar 90% dari harga dasar tiket, per-kupon. Selisih dibayarkan (jika ada)	Biaya perubahan sebesar 90% dari harga dasar tiket, per-kupon. Selisih dibayarkan (jika ada)	Bebas biaya perubahan. Selisih harga dibayarkan (Jika ada)
<u>Pembatalan Tiket</u>			
Sebelum 72 jam	Biaya pembatalan sebesar 25% dari harga dasar per-kupon	Biaya pembatalan sebesar 25% dari harga dasar per-kupon	Biaya pembatalan sebesar 25% dari harga dasar per-kupon
72 - 4 hours	Biaya pembatalan sebesar 50% dari harga dasar per-kupon	Biaya pembatalan sebesar 50% dari harga dasar per-kupon	Biaya pembatalan sebesar 50% dari harga dasar per-kupon

Dalam 4 jam	Biaya pembatalan sebesar 90% dari harga dasar per-kupon	Biaya pembatalan sebesar 90% dari harga dasar per-kupon	Biaya pembatalan sebesar 90% dari harga dasar per-kupon
Setelah Keberangkatan	Biaya pembatalan sebesar 90% dari harga dasar per-kupon	Biaya pembatalan sebesar 90% dari harga dasar per-kupon	Biaya pembatalan sebesar 90% dari harga dasar per-kupon
Lain-Lain	<p>PERUBAHAN HANYA DIPERBOLEHKAN MINIMAL DI KELAS YANG SAMA</p> <p>PERUBAHAN NAMA TIDAK DIPERBOLEHKAN// PERBAIKAN NAMA MAKS 3 KARAKTER DAN TIDAK MERUBAH PELAFALAN</p> <p>TIDAK ADA BIAYA PERUBAHAN DAN BIAYA PEMBATALAN UNTUK TIKET INFANT</p>		

Singapore

Maskapai : Batik air (ID) SG

ID	Economy Promo U/O/R/X/V/T	Economy Y/A/W/S/B/H/K /L/M/N/Q	Business C/D/I/Z
Perubahan Jadwal Penerbangan			
Sebelum Keberangkatan	Biaya Administrasi SGD 30.00 per Ticket. Selisih harga dibayarkan (jika ada)	Biaya Administrasi SGD 30.00 per Ticket. Selisih harga dibayarkan (jika ada)	Fare difference

Setelah Keberangkatan	Tiket masih dapat dipergunakan, dengan biaya Administrasi SGD 30.00// Selisih harga dibayarkan jika ada// Maksimum 72 jam setelah jam keberangkatan		
<u>Pembatalan tiket</u>			
Diluar 4 Jam	Biaya pembatalan tiket SGD 100.00 Per-Tiket	Biaya pembatalan tiket SGD 100.00 Per-Tiket	Biaya pembatalan tiket SGD 100.00 Per-Tiket
Didalam 4 Jam	Hanya Airport Tax Kelas U/O/R/X <i>Non-Refundable</i>	Hanya Airport Tax	Hanya Airport Tax
Lain-Lain	<p>PERUBAHAN HANYA DIPERBOLEHKAN MINIMAL DI KELAS YANG SAMA PERUBAHAN NAMA TIDAK DIPERBOLEHKAN// PERBAIKAN NAMA MAKS 3 KARAKTER DAN TIDAK MERUBAH PELAFALAN TIDAK ADA BIAYA PERUBAHAN DAN BIAYA PEMBATALAN UNTUK TIKET INFANT</p>		

Singapore

Maskapai: Lion Air (JT) SG

JT	Economy Promo U/O/R/X/V/T	Economy Y/A/W/S/B/H/K /L/M/N/Q
Sebelum Keberangkatan	Biaya Administrasi SGD 30.00 per Ticket. Selisih harga dibayarkan (jika ada)	Biaya Administrasi SGD 30.00 per Ticket. Selisih harga dibayarkan (jika ada)

Setelah Keberangkatan	Tiket masih dapat dipergunakan, dengan biaya Administrasi SGD 30.00// Selisih harga dibayarkan jika ada// Maksimum 72 jam setelah jam keberangkatan	
<u>Pembatalan Tiket</u>		
Diluar 4 Jam	Biaya pembatalan tiket SGD 100.00 Per-Tiket	Biaya pembatalan tiket SGD 100.00 Per-Tiket
Didalam 4 Jam	Hanya Airport Tax Kelas U/O/R/X <i>Non-Refundable</i>	Hanya Airport Tax
Lain-Lain	<p style="text-align: center;">PERUBAHAN HANYA DIPERBOLEHKAN MINIMAL DI KELAS YANG SAMA</p> <p style="text-align: center;">PERUBAHAN NAMA TIDAK DIPERBOLEHKAN// PERBAIKAN NAMA MAKS 3 KARAKTER DAN TIDAK MERUBAH PELAFALAN TIDAK ADA BIAYA PERUBAHAN DAN BIAYA PEMBATALAN UNTUK TIKET INFANT</p>	

Taiwan

Maskapai: Batik Air (ID)

	Economy U/O/R/X/V/T	Promo Economy Y/A/W/S/B/H/ K/L/M/N/Q	Business C/D/I/Z
Perubahan			
Sebelum 4 jam	Kapan saja. Pengenaan TWD 1,500 per Tiket. Perbedaan harga tiket berlaku.	Kapan saja. Pengenaan TWD 1,500 (seribu lima ratus dolar Taiwan) per Tiket. Perbedaan harga tiket berlaku.	Hanya perbedaan harga tiket yang berlaku.

Dalam 4 jam	Kapan saja. Pengenaan TWD 3,000 per Tiket. Perbedaan harga tiket berlaku.	Kapan saja. Pengenaan TWD 3,000 per Tiket. Perbedaan harga tiket berlaku.	Kapan saja. Pengenaan TWD 3,000 per Tiket. Perbedaan harga tiket berlaku.
Batalkan/ Pengembalian Uang			
Sebelum keberangkatan	Pengenaan TWD 3,000 per Tiket		
Setelah keberangkatan	Pengenaan TWD 3,000 per Tiket		
Tidak muncul	DIJINKAN DENGAN BIAYA TWD 3,000 PER TIKET UNTUK PENERBITAN KEMBALI TIKET. PENERBITAN KEMBALI DILAKUKAN DALAM 72 JAM SETELAH WAKTU KEBERANGKATAN		
Lain-Lain	- PERUBAHAN DIJINKAN UNTUK RBD YANG SAMA SAJA ATAU RBD YANG LEBIH TINGGI. //DOWNGRADE TIDAK DIJINKAN//PERUBAHAN NAMA TIDAK DIJINKAN//TANPA BIAYA PERUBAHAN UNTUK BAYI.		

Pemberitahuan: Pengangkutan dan layanan lain yang disediakan oleh Maskapai tunduk pada Ketentuan Umum pengangkutan yang dengan ini digabungkan dengan referensi

Jika perjalanan Penumpang memerlukan tujuan akhir atau berhenti di negeri selain negeri keberangkatan, Konvensi Warsawa (“Konvensi”) dapat berlaku dan Konvensi mengatur serta dalam banyak peristiwa membatasi tanggung jawab Maskapai untuk kematian atau luka tubuh dan sehubungan dengan kehilangan atau kerusakan bagasi.

Harap perhatikan bahwa tiket itu selanjutnya tunduk pada semua syarat dan ketentuan pengangkutan lainnya seperti yang diberikan di bawah ini, yang dianggap dimasukkan ke dokumen ini.

a. Informasi Umum

Pelaporan dan Penutupan Waktu Check-in

Untuk Penerbangan Dalam Negeri Indonesia, Waktu Pelaporan Check-in dimulai 2 (dua) jam sebelum keberangkatan dan loket check-in tutup 30 (tiga puluh) menit sebelum waktu keberangkatan untuk semua kelas penumpang.

Untuk Penerbangan Internasional, Waktu Pelaporan Check-in dimulai 2 (dua) jam sebelum keberangkatan dan loket check-in tutup 45 (empat puluh lima) menit sebelum waktu keberangkatan untuk semua kelas penumpang.

Protokol tertentu harus diselesaikan oleh penumpang di bandara sebelum atau setelah diterima untuk penerbangan. Untuk menyelesaikan protokol itu dan proses check-in, penumpang diminta tiba di bandara dalam waktu secukupnya sebelum waktu keberangkatan penerbangan.

Untuk menjaga jadwal, boarding gate (gerbang dari terminal ke pesawat) akan ditutup 15 (lima belas) menit sebelum waktu keberangkatan.

Penumpang, yang tidak melapor di boarding gate pada waktu keberangkatan yang diminta, tidak akan naik pada penerbangan yang bersangkutan dan akan dianggap sebagai penumpang yang tidak muncul.

Jika terjadi keterlambatan dan salah sambung penerbangan yang tidak dalam kendali wajar Lion Air; Lion Air akan menolak tanggung jawab hukum untuk hal tersebut.

Penumpang yang mengatur penerbangan sambungan sendiri dengan maskapai lain disarankan menyediakan waktu yang cukup untuk penyambungan penerbangan atau pindah terminal atau permintaan kembali bagasi dan check-in kembali. Lion Air tidak akan bertanggung jawab atas kesalahan sambungan dengan maskapai lain di luar kendali wajar Lion Air.

Penumpang yang Tidak Muncul

Penumpang terkonfirmasi yang tidak muncul untuk penerbangan yang telah dipesan oleh mereka disebut sebagai 'Tidak Muncul'. Jika karena alasan tertentu anda tidak dapat melakukan perjalanan dengan penerbangan yang telah anda tegaskan pemesanannya, silakan hubungi Bagian Pemesanan & Penjualan tiket Lion Air sedini mungkin untuk menghindari penalti.

Overbooking (Pemesanan Kursi yang melebihi kapasitas duduk)

Jika terjadi overbooking, Lion Air akan melakukan segala upaya untuk menyediakan kursi yang telah dikonfirmasi pemesanannya; namun, tidak satu pun jaminan mutlak tentang ketersediaan

kursi dimaksudkan oleh istilah-istilah pemesanan, status OK atau HK, dan waktu-waktu yang terkait dengan istilah-istilah itu.

Pembelian dengan Kartu Kredit

Harap perhatikan bahwa kartu kredit yang digunakan untuk membeli tiket penerbangan Lion Air anda harus ditunjukkan pada saat check-in oleh pemegang kartu untuk verifikasi (pembuktian kebenaran) pada saat check-in. Jika lalai mematuhi ketentuan itu, Lion Air berhak menolak naiknya penumpang yang bersangkutan dan membatalkan tiket serta kontrak pengangkutannya.



Pembayaran Harga Tiket

Harga tiket harus dibayar penuh sebelum batas waktu yang diberikan berakhir. Dalam hal harga tiket belum dibayar penuh dengan alasan apa pun, Lion Air berhak membatalkan pemesanan/tiket sebelum check-in dan/atau menolak anda naik ke pesawat.

Bayi

Kami berhak tidak mengangkut bayi berusia kurang dari 2 (dua) hari; Bayi berusia antara tiga (3) dan tujuh (7) hari memerlukan Surat Keterangan Dokter untuk menegaskan bahwa Bayi tersebut layak bepergian dengan pengangkutan udara. Surat

Keterangan Dokter harus dikeluarkan 72 jam sebelum waktu keberangkatan standar.

Usia maksimal untuk Bayi adalah kurang dari 2 tahun. Bayi yang bepergian dengan Lion Air harus memiliki Formulir Ganti Rugi (F) yang ditandatangani oleh orang tua.

Penumpang Hamil

Semua ibu hamil wajib menandatangani formulir ganti rugi (FOI). Surat keterangan dokter yang menyatakan bahwa ibu yang hamil dalam keadaan sehat untuk bepergian menggunakan pengangkutan udara harus ditunjukkan pada saat check-in untuk kehamilan lebih dari 28 minggu. Ibu yang hamil lebih dari 36 minggu tidak dapat melakukan penerbangan. Surat keterangan bugur untuk perjalanan harus terbit tidak lebih dari 3 (tiga) hari dari jadwal keberangkatan penerbangan.

b. Peraturan Bagasi di Kabin

	PERALATAN	BERAT MAKSIMUM	DIMENSI (CM)	CATATAN
LION AIR (JT)	BOEING AIRBUS	7 KG	40 x 30 x 20	1 buah + 1 Barang pribadi
BATIK AIR (ID)	BOEING AIRBUS	7 KG	40 x 30 x 20	1 buah + 1 barang pribadi
WINGS AIR (IW)	ATR	7 KG	35 x 30 x 20	1 buah + 1 barang pribadi
JT atau ID connect IW	Boeing/Airbus sampai ATR	7 KG	35 x 30 x 20	1 buah + 1 barang pribadi
IW connect JT atau ID	ATR sampai Boeing/Airbus	7 KG	35 x 30 x 20	1 buah + 1 barang pribadi

Bagasi di kabin diterima di kabin dengan tergantung pada ketersediaan ruang di kotak yang ada di atas kepala penumpang (overhead bin). Ruang penyimpanan terbatas juga tersedia di bawah kursi depan. Jika tidak ada ruang yang tersedia di pesawat untuk menyimpan bagasi di kabin, anda harus memindahkan dan memuat bagasi itu di ruang/palka bagasi yang sesuai peraturan keselamatan.

Barang (atau barang pribadi) yang dapat dibawa tanpa biaya sebagai tambahan untuk kelonggaran bagasi gratis (dengan tunduk pada peraturan keamanan).

1. Tas tangan wanita, buku saku atau dompet, yang sesuai untuk pakaian perjalanan yang biasa dan tidak digunakan sebagai wadah untuk pengangkutan barang-barang yang akan dianggap sebagai bagasi.
2. Mantel, pembungkus atau selimut.
3. Kamera kecil dan/atau teropong.
4. Makanan bayi untuk konsumsi dalam penerbangan
5. Keranjang untuk membawa bayi.
6. Payung atau tongkat.
7. Sejumlah bahan bacaan yang wajar untuk penerbangan.
8. Kursi roda yang dapat dilipat sepenuhnya dan/atau sepasang kruk dan/atau kawat gigi atau perangkat palsu lainnya untuk dipakai oleh penumpang, dengan ketentuan bahwa penumpang benar-benar bergantung padanya.

Kelonggaran Bagasi Gratis Kelompok Lion Air

Penerbangan Dalam Negeri dan Internasional Lion Air - berlaku mulai 1 Maret 2019

Kelas	Orang dewasa/anak-anak	Bayi
Economy	Tidak tersedia	Tidak tersedia

Penerbangan Dalam Negeri dan Internasional Wings Air - mulai berlaku 13 Maret 2019

Kelas	Orang dewasa/anak-anak	Bayi
Economy	Tidak tersedia	Tidak tersedia

Penerbangan Dalam Negeri dan Internasional Batik Air

Kelas	Orang dewasa/anak-anak	Bayi
Business	30 kg	Tidak tersedia
Economy	20 kg	Tidak tersedia

Penerbangan Dalam Negeri dan Internasional Thai Lion Air berlaku mulai 15 Jan 2019

Kelas	Orang dewasa/anak-anak	Bayi
Kelas	Tidak tersedia	Tidak tersedia
Business	Tidak tersedia	Tidak tersedia
Economy		

Malindo Air Penerbangan Dalam Negeri dan Internasional-mulai berlaku 12 / Okt / 2019

Kelas	Orang dewasa/anak-anak	Bayi
Business Flexi Kelas Harga Tiket: D, J, C	40 kg (Boeing)	Tidak tersedia
Business Promo Kelas Harga Tiket: I	30 kg (Boeing)	Tidak tersedia

Flexi & Shuttle (Economy) Kelas Harga Tiket: L, K, H, B, S, W, A, Y	30 kg (Boeing & ATR)	Tidak tersedia
Value (Economy) Kelas harga Tiket: Q, N, M, L	20 kg (Boeing & ATR)	Tidak tersedia
Super Saver (Economy) Kelas Harga Tiket: O, X, V, T	Tidak tersedia	Tidak tersedia

Penerbangan Internasional Malindo Air

Rute:	Dewasa/Anak-anak	Bayi
-------	------------------	------

Bangladesh

Dhaka (DAC)	35 kg	Tidak tersedia
Chittagong (CGP)	35 kg	Tidak tersedia

Harap perhatikan Bayi tanpa kursi tidak berhak mendapatkan Bagasi Check-in Gratis dan tidak ada kursi yang akan dialokasikan untuk bayi yang bepergian dengan Lion Air.

Peraturan Keselamatan

Menurut peraturan keselamatan, penumpang disarankan:

1. Tidak menerima paket dari penumpang yang tidak dikenal
2. Tidak meninggalkan bagasi tanpa pengawasan kapan saja, terutama di dalam area bandara.
Bagasi tanpa pengawasan dapat dipindahkan oleh staf keamanan bandara sebagai benda yang mencurigakan.
3. Melapor sebelum check-in jika membawa senjata atau bahan peledak.

Penyembunyian merupakan pelanggaran berdasarkan Undang-Undang dan Peraturan Pesawat Terbang.

Barang yang Dilarang

Juga membawa baterai sel kering, pisau, gunting, alat tajam, peralatan, senjata api, amunisi, dan replika mainan mereka dilarang di kabin penumpang.

Barang Berharga

Mata uang, logam mulia, perhiasan, surat berharga yang dapat dialihkan, sekuritas, dokumen identitas pribadi, dan barang berharga lainnya sebaiknya dibawa bersama penumpang di kabin. Lion Air tidak bertanggung jawab atas barang-barang berharga yang dibawa.

Barang yang Dibatasi

Obat-obatan dan perlengkapan mandi dalam jumlah terbatas yang diperlukan atau sesuai untuk penumpang selama perjalanan, seperti semprotan rambut, parfum dan obat-obatan yang mengandung alkohol dapat dibawa. Banyak di antara barang tersebut dapat dibawa sebagai kargo udara asalkan dikemas sesuai dengan peraturan kargo.

Barang Berbahaya di Bagasi

Untuk alasan keamanan, barang berbahaya seperti yang tercantum di bawah ini tidak boleh dibawa di dalam bagasi penumpang:

1. Tas kerja dan tas atase dengan perangkat alarm yang terpasang.

2. Gas terkompresi - (yang sangat terdinginkan, mudah terbakar, tidak mudah terbakar, dan beracun) seperti butana, oksigen, dan nitrogen cair, tabung aqualung, dan tabung gas terkompresi.
3. Benda yang bersifat merusakkan- seperti baterai asam, alkali, air keras dan sel basah serta peralatan yang mengandung air keras.
4. Bahan Peledak - amunisi, kembang api dan suar. Amunisi mencakup selongsong yang kosong, pistol tangan, kembang api, dan tempat pistol.
5. Cairan yang mudah terbakar dan benda padat seperti bahan isi ulang pemantik api, bahan bakar pemantik api, korek api, cat, tiner, pemantik api yang perlu dibalik sebelum dinyalakan.
6. Bahan radioaktif
7. Bahan pengoksidasi seperti bubuk pemutih dan peroksida
8. Racun dan zat yang menular seperti insektisida, pembunuh gulma, dan bahan virus hidup.
9. Benda berbahaya lainnya seperti bahan bermagnet, bahan yang melukai atau menyakitkan
10. Zat etiologi (bakteri, virus dll).
11. Peralatan yang mengandung air keras tidak boleh dibawa di dalam bagasi Perubahan Jadwal

Lion Air berhak membatalkan atau mengubah jadwal keberangkatan, jadwal, rute, pesawat udara, atau tempat singgah penerbangan yang harga tiketnya telah dibayar kapan saja dan sewaktu-waktu dengan alasan apa pun, tanpa pemberitahuan kepada

Penumpang yang terpengaruh oleh hal-hal itu dan, sehubungan dengan hal tersebut, Maskapai (Kelompok Lion Air) tidak akan bertanggung jawab kepada Penumpang mana pun sehubungan

dengan pembatalan atau perubahan tersebut, baik yang disebabkan oleh Peristiwa Force Majeure atau tidak, dengan syarat Maskapai dapat dan berhak, atas kebijakannya sendiri, untuk menyediakan kepada Penumpang yang terkena dampak pembatalan atau perubahan:

1. Dalam masa yang wajar, mengubah rute ke tempat tujuan yang ditunjukkan pada Tiket Penumpang oleh layanan Maskapai sendiri; atau
2. Jika tidak, Maskapai akan mengembalikan uang kepada Penumpang tersebut sejumlah uang yang tidak akan lebih besar dari harga tiket yang dibayar oleh Penumpang tersebut sehubungan dengan penerbangannya.

c. Pengangkutan Penyandang Cacat

1. Penumpang penyandang cacat yang memerlukan bantuan khusus harus memberi tahu Maskapai pada saat pemesanan tentang kebutuhan khususnya. Maskapai akan mengangkut Penumpang seperti itu jika pengaturan telah dibuat untuk memenuhi kebutuhan khusus Penumpang itu. Jika Penumpang itu tidak memberi tahu Maskapai pada saat pemesanan kebutuhan khususnya, Maskapai akan tetap berupaya secara wajar untuk menampung kebutuhan khusus Penumpang itu. Penumpang penyandang cacat yang telah memberi tahu Maskapai tentang persyaratan khusus apa pun yang dapat mereka miliki pada saat pemesanan dan telah diterima oleh Maskapai tidak akan ditolak pengangkutannya berdasarkan kecacatan atau persyaratan khusus tersebut, tetapi peraturan Maskapai atau peraturan pemerintah dapat berlaku untuk pengangkutan Penumpang itu.
2. Maskapai dapat minta Penumpang penyandang cacat bepergian dengan Asistennya sendiri jika hal itu penting sekali untuk keselamatannya atau Penumpang tidak dapat mengungsi sendiri dari pesawat atau tidak dapat memahami petunjuk keselamatan.

3. Maskapai akan menolak mengangkut atau, di tempat mana pun, akan menyingkirkan Penumpang mana pun yang tindakannya atau ketiadaan tindakannya membuktikan kepada Maskapai bahwa kondisi mental atau fisiknya adalah sedemikian rupa sehingga membuat dirinya tidak mampu mengurus dirinya sendiri tanpa bantuan kecuali jika dia didampingi oleh seorang Asisten yang akan bertanggung jawab untuk mengurusnya dalam perjalanan dan, dengan pengurusan oleh Asisten seperti itu, dia tidak akan memerlukan perhatian atau bantuan yang tidak wajar dari awak pesawat.
4. Maskapai berhak minta izin medis dari otoritas medis jika perjalanan melibatkan risiko atau bahaya yang tidak biasa kepada Penumpang atau orang lain (yang dalam hal Penumpang hamil mencakup anak-anak dalam kandungan).
5. Penumpang penyandang cacat tidak akan diizinkan menduduki kursi di barisan keluar darurat yang telah ditentukan atau di barisan keluar darurat di atas sayap.
6. Maskapai berhak berhenti menerima Penumpang yang harus melakukan perjalanan dengan tandu pada penerbangan apa pun.
7. Maskapai tidak akan menolak mengangkut kursi roda penumpang atau perangkat penolong cacat lainnya kecuali jika pengangkutan tersebut tidak sesuai dengan persyaratan keselamatan. Selain keringanan bagasi gratis reguler, Maskapai akan menerima kursi roda penumpang atau perangkat penolong cacat lainnya sebagai bagasi terdaftar prioritas tanpa biaya.

d. Penolakan Pengangkutan

Maskapai memegang hak untuk menolak pengangkutan atau dapat menghapus dari penerbangan apa pun Penumpang apa pun dengan alasan apa pun, yang mencakup tetapi tidak terbatas pada yang berikut:

1. Permintaan atau Peraturan Pemerintah – kapan pun tindakan tersebut diperlukan untuk mematuhi peraturan pemerintah atau untuk memenuhi permintaan pemerintah untuk pengangkutan darurat sehubungan dengan pertahanan nasional, atau kapan pun tindakan tersebut diperlukan atau bijaksana karena cuaca atau kondisi lain di luar kendalinya (yang mencakup tetapi tidak terbatas pada, bencana alam, atau peristiwa di luar kendali wajar Para Pihak (force majeure), pemogokan, huru hara masyarakat, embargo, perang, permusuhan atau gangguan) yang benar-benar, diancamkan atau dilaporkan.
2. Pencarian Penumpang atau Harta-benda-jika Penumpang menolak mengizinkan pengeledahan dirinya atau harta-bendanya untuk mencari bahan peledak atau senjata atau benda yang disembunyikan, bersifat mematikan atau berbahaya.
3. Bukti Identitas/Usia - Jika Penumpang menolak memberikan bukti usia atau identitas sebagaimana yang diminta oleh Maskapai, atas kebijakannya dan kapan saja, dapat menolak mengangkut Penumpang. Selain itu, ketika Penumpang bepergian dengan harga tiket yang memiliki persyaratan usia tertentu untuk pemenuhan syarat, bukti usia dapat diperlukan. Bentuk bukti identitas yang dapat diterima adalah SIM yang masih berlaku, akte kelahiran/pembaptisan, paspor atau kartu perawatan kesehatan provinsi. Kelalaian untuk memberikan bukti sebagaimana yang diminta merupakan alasan penolakan pengangkutan.
4. Persyaratan Dokumentasi Perjalanan - Maskapai akan menolak mengangkut Penumpang mana pun jika menurut pendapat Maskapai:
 - a. dokumen perjalanan Penumpang tersebut tidak teratur;
 - b. masuknya Penumpang ke, transitnya melalui atau naiknya atau tempat lain mana pun akan melanggar hukum; dan/atau
 - c. Paspor harus berlaku setidaknya 6 (enam) bulan.

5. Perilaku/Perilaku Penumpang - Maskapai dapat memberlakukan sanksi kepada siapa pun yang terlibat atau telah terlibat dalam perbuatan atau perilaku apa pun di pesawat Maskapai, atau sesuai dengan pengetahuan atau kepercayaan wajar Maskapai, di harta-benda milik bandara atau pesawat maskapai lain yang ditentukan oleh Maskapai, menurut pertimbangannya yang wajar, dapat menimbulkan efek negatif pada keselamatan, kenyamanan atau kesehatan orang tersebut, para Penumpang, karyawan atau perwakilan Maskapai, pesawat udara, awak pesawat udara, atau operasi aman pesawat Maskapai ("Perilaku Terlarang").

a. Contoh-contoh Perilaku Terlarang yang dapat menimbulkan penerapan

sanksi meliputi:

i. gangguan nyata yang timbul dari konsumsi atau penggunaan alkohol atau obat-obatan sebelum naik pesawat atau selama berada di pesawat

Maskapai; ii. terlibat dalam perilaku agresif, porno atau cabul terhadap Penumpang yang lain atau karyawan atau perwakilan Maskapai. iii. mengancam, melecehkan, menakut-nakuti, menyerang atau melukai

Penumpang lain atau karyawan atau perwakilan Maskapai iv. merusakkan atau dengan sengaja merusakkan pesawat terbang,

peralatannya, atau harta-benda lain milik Maskapai;

v. lalai mematuhi semua perintah, yang mencakup semua perintah untuk menghentikan Perilaku Terlarang, yang diberikan oleh karyawan

Maskapai vi. masuk atau upaya masuk tanpa ijin ke dek penerbangan pesawat terbang.

- vii. merokok atau berusaha merokok di pesawat terbang
- viii. bersumpah atau membawa senjata berbahaya atau bersifat mematikan di pesawat (kecuali pengawal yang sedang bertugas atau petugas perdamaian yang telah mematuhi pedoman Maskapai)
- (b) Sanksi yang dapat Maskapai jatuhkan pada seseorang dapat berupa salah satu atau gabungan yang berikut ini:
- i. Peringatan tertulis atau lisan;
 - ii. menolak mengizinkan naik pesawat terbang;
 - iii. penyingkiran dari pesawat terbang di tempat mana pun;
 - iv. mewajibkan orang tersebut berjanji secara tertulis untuk menahan diri dari mengulangi Perilaku Terlarang yang dipermasalahkan dan dari terlibat dalam Perilaku Terlarang lainnya sebagai prasyarat untuk melakukan perjalanan lebih lanjut dengan Maskapai selama periode percobaan yang biasanya tidak akan melebihi satu tahun;
 - v. menolak mengangkut orang tersebut satu kali, untuk jangka waktu tidak terbatas atau secara permanen, sebagaimana yang ditentukan oleh Maskapai .
- (c) Atas pertimbangan wajarnya, Maskapai berhak menjatuhkan sanksi atau sanksi-sanksi yang dianggapnya sesuai dengan keadaan setiap kasus dengan mempertimbangkan beratnya Perilaku Terlarang.
- (d) Perilaku Terlarang yang diuraikan di Alinea-alinea:
- (a) iii, iv, vi, atau viii biasanya akan memerlukan penerapan larangan yang tidak terbatas atau permanen dari perjalanan dengan Maskapai. Setiap staf layanan

pelanggan Maskapai, staf keamanan, staf layanan pelanggan bandara dan awak pesawat diberi wewenang, menurut kebijakan wajar

mereka, untuk menjatuhkan sanksi yang dijelaskan di alinea (b) i, ii, atau iii di atas.

Anggota bagian-bagian layanan pelanggan dan keamanan Maskapai diberi wewenang, menurut kebijakan wajar mereka, untuk menjatuhkan sanksi yang dijelaskan di alinea (b) iv atau v di atas dan akan meninjau keadaan setiap peristiwa sebelum penerapan sanksi tersebut. Maskapai akan memberi seseorang pemberitahuan tertulis tentang penerapan sanksi berdasarkan alinea (b) iv atau v di atas.

- (e) Setiap orang yang diberi sanksi sesuai dengan alinea (b) v dapat menjawab secara tertulis kepada Maskapai dengan alasan mengapa Maskapai seharusnya menghapus sanksi. Maskapai dapat menghapus sanksi yang dijatuhkan pada seseorang sesuai dengan Alinea (b) v jika, menurut kebijakan wajar Maskapai dan setelah mempertimbangkan perilaku orang tersebut sebelumnya, Maskapai menentukan bahwa orang tersebut tidak akan terlibat dalam Perilaku Terlarang lebih lanjut dan Maskapai akan menyampaikan keputusannya kepada orang tersebut dalam waktu yang wajar.
- (f) Meskipun ada sesuatu yang tertulis di bagian lain tiket, tanggung jawab hukum satu-satunya Maskapai kepada seseorang yang ditolak oleh Maskapai setelah kejadian Tindakan Terlarang adalah memberikan pengembalian uang kepada orang tersebut atas bagian yang belum digunakan atau bagianbagian dari harga tiket orang tersebut.
- (g) Tanggung Jawab Maskapai karena Menolak Pengangkutan Penumpang

- (h) Kecuali sebagaimana yang ditentukan lain dalam Peraturan 8 ini dan sejauh diizinkan oleh hukum, Maskapai tidak akan bertanggung jawab secara hukum kepada Penumpang atau orang lain yang menolak menaikkan ke pesawat atau mengangkut Penumpang atau orang lain yang ada di
 - (i) pesawat udara Maskapai atau secara lain untuk mengeluarkan Penumpang dari pesawat pada suatu saat dalam penerbangan; Maskapai juga tidak bertanggung jawab secara hukum kepada Penumpang atau orang lain mana pun karena melaksanakan kebijakannya untuk tidak menolak menaikkan ke pesawat atau mengangkut atau mengeluarkan Penumpang atau orang lain di atau dari pesawat.

(e) Perjalanan Dalam Negeri

1. Pengangkutan di bawah ini tunduk pada peraturan Undang-Undang Pengangkutan Udara Indonesia (1939/100) dan ketentuan pengangkutan yang berlaku, harga tiket, tabel waktu (kecuali waktu keberangkatan dan kedatangan yang dinyatakan di dalamnya) dan peraturan lain yang diterapkan oleh Maskapai, yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ketentuan Pemakaian ini dan yang tersedia untuk diperiksa di kantor pemesanan Maskapai.
2. Tiket penumpang itu hanya berlaku untuk orang yang disebutkan di dalamnya dan tidak dapat dipindahtangankan. Penumpang setuju bahwa Maskapai berhak memeriksa, jika perlu, apakah tiket itu digunakan oleh orang yang berhak. Jika seseorang yang bukan orang yang disebutkan di tiket itu melakukan perjalanan atau berusaha untuk melakukan perjalanan dengan tiket itu, Maskapai berhak menolak pengangkutan tersebut dan hak pengangkutan yang ada pada tiket itu oleh orang yang berhak atas pengangkutan akan hilang.

3. Maskapai berhak mengganti maskapai lain untuk pelaksanaan kontrak dan untuk mengubah tempat singgah yang telah disepakati.
4. Maskapai tidak bertanggung jawab atas ganti-rugi apa pun yang timbul dari pembatalan dan/atau keterlambatan dalam pengangkutan, yang mencakup keterlambatan kedatangan penumpang dan keterlambatan pengiriman bagasi.
5. Bagasi yang dititipkan yang dibawa berdasarkan dokumen ini hanya akan dikirimkan kepada penumpang berdasarkan pemerlihatan label penagihan bagasi.
6. Maskapai bertanggung jawab atas kerusakan dan kehilangan pada bagasi penumpang yang tunduk pada Undang-Undang Pengangkutan Udara Indonesia (1939/100) dan persyaratan pengangkutan yang diterapkan oleh Maskapai tersebut.
7. Bagasi dianggap diterima dalam keadaan yang benar-benar baik oleh penumpang kecuali kalau penumpang menyatakan lain setelah menerima bagasi miliknya.
8. Semua tuntutan tunduk pada bukti jumlah kerugian. Tanggung jawab hukum atas bagasi yang hilang atau rusak dibatasi hingga Rp. 200.000, - (dua ratus ribu rupiah) per kilogram.
9. Maskapai tidak bertanggung jawab secara hukum sama sekali atas barang yang rapuh/mudah rusak dan hewan hidup jika dibawa sebagai bagasi.
10. Tidak seorang pun kuasa, karyawan, atau perwakilan Maskapai memiliki hak untuk mengubah atau mengabaikan sebagian atau semua ketentuan pengangkutan, tarif, tabel waktu dan peraturan lain Maskapai.
11. Penumpang yang namanya disebutkan di sini diasuransikan dengan PT Asuransi Kerugian Jasa Raharja sesuai dengan Undang-Undang No. 33/1964 juncto peraturan pelaksanaannya.

(f) Perjalanan Internasional

1. Ketentuan dan persyaratan pengangkutan yang hanya berlaku untuk perjalanan internasional: Tunduk pada ketentuan-ketentuan kontrak yang tertera di tiket. Tiket tidak berlaku dan tidak akan dapat diterima untuk pengangkutan kecuali kalau dibeli dari maskapai penerbit atau agen perjalanan resminya.
2. Pemberitahuan pajak, uang jasa dan biaya yang dikenakan oleh pemerintah dan bandara: Harga tiket dapat mencakup pajak, uang jasa dan biaya yang dikenakan pada pengangkutan udara oleh otoritas pemerintah. Pajak, uang jasa dan biaya yang dapat merupakan sebagian besar biaya perjalanan udara, sudah termasuk diharga tiket atau ditampilkan secara terpisah di kotak "PAJAK/UANG JASA/BIAYA" tiket. Anda mungkin juga diharuskan membayar pajak, uang jasa dan biaya yang belum dipungut.

(g) Persyaratan Kontrak:

1. Sebagaimana yang digunakan dalam kontrak ini, "tiket" berarti tiket penumpang dan pemeriksaan bagasi, yang mencakup persyaratan ini dan pemberitahuan pemberitahuan; "pengangkutan" setara dengan "transportasi", "maskapai" adalah semua Maskapai yang mengangkut atau berjanji mengangkut penumpang atau bagasi berdasarkan kontrak ini atau melakukan layanan lain apa pun yang terkait angkutan udara tersebut. "KONVENSI WARSAWA" adalah Konvensi Penyatuan Peraturan Tertentu yang Berkaitan dengan Pengangkutan Internasional melalui Udara yang ditandatangani di Warsawa, 12 Oktober 1929, atau Konvensi tersebut sebagaimana yang telah diubah di Den Haag, 28 September 1955, mana pun yang berlaku.

2. Pengangkutan berdasarkan Perjanjian ini tunduk pada peraturan dan pembatasan yang berkaitan dengan tanggung jawab hukum yang ditetapkan oleh Konvensi Warsawa kecuali kalau pengangkutan tersebut bukan "pengangkutan internasional" sebagaimana yang didefinisikan oleh Konvensi tersebut.
3. Sejauh tidak bertentangan dengan pengangkutan di atas, layanan-layanan lain yang dilakukan oleh setiap maskapai tunduk pada: (i) ketentuan yang terkandung dalam tiket, (ii) tarif yang berlaku, (iii) ketentuan pengangkutan dan peraturan terkait yang dijadikan bagian kontrak ini (dan tersedia begitu diminta di kantor Maskapai) kecuali dalam pengangkutan antara sebuah tempat di Amerika Serikat atau Kanada serta setiap tempat di luarnya yang dikenakan tarif-tarif yang berlaku di negeri-negeri tersebut.
4. Nama Maskapai dapat disingkat di tiket, nama lengkap dan singkatannya tercantum di harga tiket Maskapai, ketentuan pengangkutan, peraturan atau jadwal; alamat Maskapai adalah bandara keberangkatan yang diperlihatkan di hadapan singkatan pertama nama Maskapai di dalam tiket; tempat-tempat singgah yang disepakati adalah tempat-tempat yang ditetapkan dalam tiket ini atau seperti yang ditunjukkan di jadwal-jadwal Maskapai sebagai tempat-tempat singgah yang dijadwalkan pada rute penumpang; pengangkutan yang akan dilakukan berdasarkan kontrak ini oleh beberapa maskapai berturut-turut dianggap sebagai operasi tunggal.
5. Maskapai yang mengeluarkan tiket untuk pengangkutan di atas jalur maskapaimaskapai yang lain hanya melakukannya sebagai agennya.
6. Setiap pengecualian atau pembatasan tanggung jawab hukum Maskapai berlaku kepada dan untuk kepentingan kuasa, pegawai dan perwakilan Maskapai dan setiap orang yang pesawatnya digunakan oleh Maskapai untuk pengangkutan dan kuasa, pegawai serta perwakilannya.

7. Bagasi yang dititipkan akan diserahkan kepada pembawa label bagasi. Dalam hal kerusakan pada bagasi yang pindah dalam pengangkutan internasional, pengaduan harus dilakukan secara tertulis kepada Maskapai segera setelah ditemukan kerusakan dan, paling lambat, dalam waktu 7 hari sejak diterimanya pengaduan; dalam hal keterlambatan, pengaduan harus diajukan dalam waktu 21 hari sejak tanggal bagasi diserahkan. Lihat tarif atau ketentuan pengangkutan terkait dengan pengangkutan non-internasional.
8. Tarif untuk pengangkutan berdasarkan kontrak ini dapat berubah sebelum dimulainya pengangkutan. Maskapai dapat menolak pengangkutan jika harga tiket yang berlaku belum dibayar.
9. Maskapai berjanji akan berusaha semaksimal untuk mengangkut penumpang dan bagasi dengan kecepatan yang wajar. Waktu yang ditunjukkan di jadwal atau tempat lain tidak dijamin dan tidak merupakan bagian kontrak ini. Tanpa pemberitahuan, Maskapai dapat mengganti maskapai pengganti atau pesawat terbang dan dapat mengubah atau mengabaikan tempat singgah yang ditunjukkan di tiket jika diperlukan. Jadwal dapat berubah tanpa pemberitahuan. Maskapai tidak bertanggung jawab untuk melakukan terbang sambung.
10. Penumpang harus mematuhi persyaratan perjalanan Pemerintah, keluar saat ini, menunjukkan dokumen-dokumen ijin keluar, ijin masuk dan dokumen lain yang diperlukan dan tiba di bandara pada waktu yang ditentukan oleh Maskapai atau, jika tidak ada waktu yang ditetapkan, cukup awal untuk menyelesaikan prosedur keberangkatan.
11. Tidak ada agen, pelayan, atau perwakilan maskapai yang memiliki wewenang untuk mengubah, memodifikasi, atau mengabaikan ketentuan apa pun dari kontrak ini. Maskapai

berhak menolak pengangkutan kepada siapa pun yang telah memperoleh tiket yang melanggar undang-undang atau peraturan Maskapai yang berlaku.

12. Harga tiket, aturan atau peraturan: dikeluarkan oleh Maskapai dan tunduk pada peraturan harga tiket.

(h) Paspur dan Visa

Tanggung jawab Penumpang

1. Setiap Penumpang yang menginginkan pengangkutan melintasi perbatasan internasional mana pun akan bertanggung jawab mendapatkan semua dokumen perjalanan, kesehatan dan dokumen lain yang diwajibkan oleh hukum, peraturan, perintah, tuntutan atau persyaratan negeri-negeri asal penerbangan, tujuan penerbangan atau dilewati penerbangan dan mematuhi hukum dari setiap negeri tempat asal pengangkutan yang diinginkannya, yang ingin dilewatinya atau yang ingin ditujunya. Kecuali kalau hukum yang berlaku menentukan lain, ia harus memberi ganti rugi kepada Maskapai atas segala kerugian, ganti-rugi atau biaya yang diderita atau ditimbulkan oleh Maskapai karena kelalaian Penumpang tersebut untuk berbuat demikian. Maskapai tidak akan bertanggung jawab secara hukum atas segala bantuan atau informasi yang diberikan oleh perwakilan atau karyawan Maskapai kepada Penumpang sehubungan dengan memperoleh dokumen-dokumen tersebut atau mematuhi hukum tersebut, baik diberikan secara lisan atau tertulis atau secara lain, atau untuk akibat kepada Penumpang mana pun yang disebabkan oleh kelalaiannya untuk mendapatkan dokumen-dokumen tersebut atau mematuhi hukum tersebut.

2. Dengan tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku, Penumpang harus membayar harga tiket yang berlaku setiap kali Maskapai, atas perintah Pemerintah atau otoritas imigrasi, diharuskan mengembalikan Penumpang ke tempat asalnya atau tempat lain karena tidak diterima masuknya Penumpang ke dalam atau deportasi Penumpang dari sebuah negeri, apakah negeri tempat singgah atau tujuan. Tarif yang berlaku adalah tarif yang sebenarnya akan telah berlaku seandainya tiket yang semula telah menetapkan tujuan yang direvisi pada tiket baru. Dalam keadaan seperti itu, Maskapai tidak akan mengembalikan uang tiket apa pun kepada Penumpang untuk penerbangan dengan Maskapai yang tidak dapat Penumpang ikuti karena alasan-alasan itu. Jika Maskapai diharuskan membayar atau menyetor uang denda atau uang hukuman atau menimbulkan pengeluaran apa pun karena kelalaian Penumpang dalam mematuhi hukum, peraturan, perintah, tuntutan, atau persyaratan perjalanan lain yang diterapkan oleh negeri-negeri tempat asal terbang, tujuan terbang atau yang dilintasi atau untuk menunjukkan dokumen-dokumen yang diwajibkan, Penumpang, begitu ditagih, harus mengganti kepada Maskapai jumlah uang yang telah dibayarkan secara demikian atau pengeluaran yang ditimbulkan secara demikian atau yang harus dibayar. Untuk pembayaran atau pengeluaran itu, Maskapai dapat memakai biaya pengangkutan apa pun yang belum digunakan oleh Penumpang, atau dana apa pun yang dipegang oleh Maskapai. (i) Nasihat kepada Penumpang Internasional tentang Pembatasan Tanggung

Jawab Hukum

Penumpang dalam perjalanan yang memerlukan tujuan akhir atau persinggahan di negeri selain negeri asal disarankan agar ketentuan-ketentuan perjanjian yang dikenal sebagai Konvensi

Warsawa (“Konvensi”) dapat berlaku untuk seluruh perjalanan, yang mencakup bagian apa pun yang sepenuhnya terletak di negeri asal atau tujuan.

Untuk penumpang yang melakukan perjalanan ke, dari, atau dengan tempat singgah yang telah disepakati di Amerika Serikat, Konvensi dan kontrak khusus pengangkutan yang tercantum dalam tarif yang berlaku menetapkan bahwa tanggung jawab hukum maskapai-maskapai tertentu yang merupakan para pihak dalam kontrak khusus tersebut untuk kematian atau cedera tubuh pada penumpang, dalam sebagian besar peristiwa, dibatasi sampai ganti-rugi terbukti yang tidak melebihi USD 75,000 per penumpang * dan bahwa tanggung jawab itu hingga batas tersebut tidak akan bergantung pada kelalaian pada pihak Maskapai.

Untuk penumpang yang bepergian dengan Maskapai yang pihak dalam kontrak khusus tersebut atau dalam perjalanan yang tidak menuju, berasal dari, atau memiliki tempat singgah yang telah disepakati di Amerika Serikat, tanggung jawab hukum Maskapai atas kematian atau cedera luka pada penumpang dibatasi, dalam sebagian besar peristiwa, sampai sekitar USD 10,000 atau USD 20,000.

Nama maskapai-maskapai dan pihak-pihak dalam kontrak khusus tersebut tersedia di semua kantor tiket maskapai-maskapai tersebut dan dapat diperiksa berdasarkan permintaan. Perlindungan tambahan biasanya dapat diperoleh dengan membeli asuransi dari perusahaan swasta. Asuransi tersebut tidak terpengaruh oleh pembatasan tanggung jawab hukum Maskapai berdasarkan Konvensi atau kontrak pengangkutan khusus tersebut. Untuk informasi lebih lanjut, silakan tanyakan perwakilan maskapai atau perusahaan asuransi anda.

* Catatan: Batas tanggung jawab hukum sebesar USD 75,000 yang disebutkan di atas mencakup uang jasa dan biaya hukum, dengan pengecualian bahwa dalam hal tuntutan yang diajukan di negeri tempat ketentuan dibuat untuk pemberian uang jasa dan biaya hukum yang terpisah, batasnya adalah uang sejumlah USD 58,000 di luar uang jasa dan biaya hukum.

PEMBERITAHUAN TENTANG PEMBatasan Tanggung Jawab Hukum:

Tanggung jawab hukum atas kehilangan, keterlambatan, atau kerusakan bagasi terbatas kecuali kalau nilai yang lebih tinggi telah dilaporkan di muka dan biaya tambahan dibayar.

Untuk sebagian besar perjalanan internasional (yang mencakup bagian-bagian dalam negeri perjalanan internasional), batas tanggung jawab hukumnya adalah sekitar USD 9.07 per pound (USD 20.00 per kilo) untuk bagasi yang dititipkan dan USD 400.00 per penumpang untuk bagasi yang tidak dititipkan.

Untuk perjalanan sepenuhnya di antara tempat-tempat di AS, aturan Federal mensyaratkan batas apa pun pada tanggung jawab hukum sebuah maskapai untuk bagasi sebesar minimal USD 1,250.00 per penumpang. Nilai yang lebih mungkin tidak dilaporkan tentang jenis-jenis tertentu benda/barang.

Beberapa maskapai tidak bertanggung jawab hukum apa pun atas benda yang rapuh, berharga, atau yang mudah rusak. Informasi lebih lanjut dapat diperoleh dari Maskapai.

Untuk informasi lebih lanjut, silakan masuk ke: www.lionair.co.id. Diterbitkan oleh Lion Air

(j) Makanan Pra-Pesan Lion Air

1. Makanan Pra-Pesan (MPP) dapat dipesan selambat-lambatnya 24 jam sebelum Waktu Keberangkatan yang Dijadwalkan (STD) bersama dengan pemesanan tiket dan/atau setelah PNR diberi tiket.
2. MPP yang telah dipesan akan tercantum di kuitansi tiket pelanggan dan dapat ditagih kepada awak kabin kami selama penerbangan sesuai dengan rute yang tercantum di kuitansi itu.
3. Jika pesanan penumpang rusak atau hal lain apa pun yang menyebabkan pesanan tidak dapat dikonsumsi, Lion Air akan menukarnya dengan menu lain dengan nilai yang sama.
4. MPP yang telah dibayar tidak dapat dibatalkan, dialihkan atau ditukar.
5. Setiap kondisi/peristiwa force majeure di luar kemampuan PT Lion Air yang menyebabkan makanan tidak dapat diterima oleh penumpang, Lion Air tidak wajib memberikan penggantinya.
6. Pesanan MPP akan dikembalikan uangnya jika pembatalan penerbangan sepihak dilakukan oleh Lion Air.
7. Makanan yang sesungguhnya dapat berbeda. Gambar-gambar hanya untuk tujuan ilustrasi.
8. Makanan yang disajikan dalam penerbangan Lion Air dapat mengandung sedikit sekali kacang atau alergen lainnya.

Hubungi Kami

Anda dapat menghubungi kami melalui surat elektronik (email) di customercare@lionair.co.id atau melalui telepon di (+6221) 6379 8000. Semua korespondensi anda akan dicatat, direkam dan disimpan untuk catatan kami.

Saya telah membaca dan memahami semua Ketentuan Pemakaian dan akibatakibatnya dan dengan ini menyetujui setiap hak, kewajiban dan syarat yang





FAKULTAS
HUKUM

Gedung Mr. Moh. Yamin
Universitas Islam Indonesia
Jl. Taman Siswa No. 158 Yogyakarta 55151
T. (0274) 379178
F. (0274) 377043
E. fh@uii.ac.id
W. fh.uui.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

No. : 0015/Perpus/20/H/II/2021

Bismillaahirrahmaanirrahaim

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Ngatini, A.Md.**
NIK : **931002119**
Jabatan : **Kepala Divisi Perpustakaan Fakultas Hukum UII**

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Athalah Rafif Maulana
No Mahasiswa : 17410206
Fakultas/Prodi : Hukum
Judul karya ilmiah : PENERAPAN ASAS IKTIKAD BAIK DALAM KONTRAK
STANDAR

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil **20.0%**
Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 5 Februari 2021 M
21 Jumadil-Tsaniyah 1442 H

a.n. Dekan
u.b. Ka. Divisi Perpustakaan

Ngatini, A.Md.



PENERAPAN ASAS IKTIKAD BAIK DALAM KONTRAK STANDAR

by 17410206 Athalah Rafif Maulana



Submission date: 04-Feb-2021 09:07AM (UTC+0700)

Submission ID: 1501143694

File name: dalam_kontrak_Standar_Khususnya_di_dalam_Klausul_Eksonerasi.docx (292.15K)

Word count: 25568

Character count: 168334

PENERAPAN ASAS IKTIKAD BAIK DALAM KONTRAK STANDAR

(Khususnya di dalam Klausul Eksonerasi)

SKRIPSI



OLEH:

ATHALAH RAFIF MAULANA

¹No. Mahasiswa: 17410206

PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2021

PENERAPAN ASAS IKTIKAD BAIK DALAM KONTRAK STANDAR

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

18%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	dspace.uui.ac.id Internet Source	3%
2	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	2%
3	repository.ut.ac.id Internet Source	1%
4	freedownload7.files.wordpress.com Internet Source	1%
5	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	1%
6	eprints.umm.ac.id Internet Source	1%
7	repository.uib.ac.id Internet Source	1%
8	lontar.ui.ac.id Internet Source	1%
9	Ramli Semmawi. "URGENSI AKAD DALAM	

HUKUM EKONOMI ISLAM", Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah, 2010

Publication

1%

10

sinta.unud.ac.id

Internet Source

1%

11

www.docstoc.com

Internet Source

1%

12

repositori.usu.ac.id

Internet Source

1%

13

mutiarailmusyariah.blogspot.com

Internet Source

1%

14

mafiadoc.com

Internet Source

1%

15

id.123dok.com

Internet Source

1%

16

abikusuma21.blogspot.com

Internet Source

1%

17

repository.ar-raniry.ac.id

Internet Source

1%

18

lib.ui.ac.id

Internet Source

1%

19

journal.uii.ac.id

Internet Source

1%

jayzlastfriends.blogspot.com

20

Internet Source

1%

21

Submitted to Udayana University

Student Paper

1%

22

legalstudies71.blogspot.com

Internet Source

1%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches < 1%

