

**PENERAPAN DAN AKIBAT HUKUM KLAUSULA  
BAKU DALAM KONTRAK GARANSI KOMPUTER  
MEREK ACER DI INDONESIA**

**TESIS**



Oleh :

**BUDHI SANTOSO**

Nomor Mhs : 08912367  
BKU : Hukum Bisnis  
Program Studi : Ilmu Hukum

**PROGRAM PASCA SARJANA FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
2011**

**TESIS**

**PENERAPAN DAN AKIBAT HUKUM KLAUSULA  
BAKU DALAM KONTRAK GARANSI KOMPUTER  
MEREK ACER DI INDONESIA**

**Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing Tesis untuk diajukan  
ke hadapan Tim Penguji**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

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

**Budi Agus Riswandi S.H., M.H.**

**Mengetahui  
Ketua Program Pascasarjana Fakultas Hukum  
Universitas Islam Indonesia**

**Dr. Hj. Ni'matul Huda S.H., M.Hum.**

**PENERAPAN DAN AKIBAT HUKUM KLAUSULA BAKU DALAM  
KONTRAK GARANSI KOMPUTER MEREK ACER DI INDONESIA**

**TESIS**

Oleh :

**BUDHI SANTOSO**

Nomor Mhs : 08912367  
BKU : Hukum Bisnis  
Program Studi : Ilmu Hukum

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 5 Februari 2011 dan dinyatakan LULUS

Tim Penguji

Ketua

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

Tanggal .....

Anggota

**Budi Agus Riswandi, S.H., M.H.**

Tanggal.....

Anggota

**Ery Arifudin, S.H., M.H.**

Tanggal.....

Mengetahui  
Direktur Program

**Dr. Hj. Ni'matul Huda, S.H., M.Hum.**

Tanggal.....

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Daftar Isi .....	iv
Kata Pengantar.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Tinjauan Pustaka.....	12
E. Metode Penelitian.....	23
1. Sifat dan Jenis Penelitian.....	23
2. Bahan Hukum.....	24
3. Analisis Data .....	24
4. Sistematika Penulisan.....	25
BAB II HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	26
A. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha.....	26
1. Pengertian Konsumen.....	26
2. Pengertian Pelaku Usaha.....	27
B. Hak dan Kewajiban Konsumen serta Kewajiban dan Larangan bagi Pelaku Usaha.....	29
1. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	29
a. Hak Konsumen.....	29

b.	Kewajiban Konsumen.....	34
2.	Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Pelaku Usaha.....	34
a.	Hak Pelaku Usaha.....	34
b.	Kewajiban Pelaku Usaha.....	35
c.	Larangan bagi Pelaku Usaha.....	37
C.	Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	43
1.	Tanggung Jawab Produk dan Tanggung Jawab Profesional....	43
2.	Prinsip Tanggung Jawab.....	45
a.	Prinsip Tanggung Jawab Mutlak.....	45
b.	Prinsip Tanggung Jawab Terbatas.....	46
3.	Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut UUPK.....	47
D.	Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	49
 BAB III AKIBAT HUKUM PENERAPAN KLAUSULA BAKU DALAM		
KONTRAK GARANSI KOMPUTER MEREK ACER DI		
INDONESIA .....		
		56
A.	Perjanjian Baku.....	56
1.	Perjanjian Baku dalam Hukum Perjanjian.....	56
2.	Klausula Baku .....	60
3.	Ciri-Ciri Perjanjian Baku.....	62
4.	Ketentuan Pencantuman Klausula Baku dalam UUPK.....	63
B.	Penerapan Klausula Baku Garansi Komputer Merek Acer dalam	
	Kaitannya dengan Ketentuan Pencantuman Klausula Baku dalam	
	UUPK.....	65

C. Akibat Hukum yang Ditimbulkan dari Penerapan Klausula Baku Garansi dalam Jual Beli Komputer Merek Acer di Indonesia.....	80
BAB IV PENUTUP.....	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	103

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis. Shalawat beriring salam penulis persembahkan buat Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari alam kejahilian ke alam yang penuh dengan budi pekerti dan ilmu pengetahuan seperti yang dirasakan pada saat ini, sehingga penulis berkesempatan untuk menuntut ilmu dengan mengikuti program studi Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Tesis ini merupakan wujud dari keinginan penulis memahami lebih dalam hukum bisnis, khususnya yang berkaitan dengan Klausula Baku yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen berkaitan dengan Garansi Produk Komputer *Branded* di Indonesia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tidak ada gading yang tidak retak, begitu juga dengan penulisan tesis ini, masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk kesempurnaan dari penulisan tugas akademis ini. Dalam penulisan tesis ini penulis tidak mengerjakannya sendiri, tentunya banyak bantuan dari berbagai pihak yang penulis dapat baik secara materil maupun moril, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Hj. Ni'matul Huda, S.H., M.Hum., selaku Ketua Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

2. Prof. Dr. Ridwan Khairandy, S.H., M.H., sebagai Dosen Pembimbing I yang dengan sabar telah membimbing dan mengarahkan penulis, hingga tesis ini selesai.
3. Budi Agus Riswandi. S.H., M.Hum., sebagai Dosen Pembimbing II yang dengan sabar telah membimbing dan mengarahkan penulis, hingga tesis ini selesai.
4. Pegawai perpustakaan Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan kemudahan-kemudahan bagi penulis untuk mendapatkan buku-buku yang diperlukan.
5. Kepada yang terkasih orang tua penulis yang selalu memberi dukungan agar penulis mendapat kemudahan dan kelancaran dalam setiap kegiatan.
6. Teman-teman Angkatan XXI yang memberi motivasi dan semangat untuk menyelesaikan tesis ini.
7. Teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu memberikan motivasi untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga tesis ini dapat memberi sedikit sumbangan pemikiran bagi Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, dan menjadi bahan referensi bagi yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 10 Desember 2010

BUDHI SANTOSO



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perjanjian (*Verbinteniss*) mengandung pengertian suatu hubungan Hukum Kekayaan/harta benda antara dua orang atau lebih, yang memberi kekuatan hak pada satu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pihak lain untuk memberi prestasi.<sup>1</sup> Dari definisi singkat tersebut kita jumpai beberapa unsur perjanjian, yaitu: hubungan hukum (*rechtsbetrekking*) yang menyangkut hukum kekayaan antara dua orang (*persoon*) atau lebih yang memberi hak pada satu pihak dan kewajiban pada pihak lain untuk memberi prestasi. KUHPerdara menyebut perjanjian ini sebagai persetujuan dan dinyatakan pada Pasal 1313: “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih.”

Pasal 1314 KUH Perdata mengategorikan perjanjian ini sebagai perjanjian cuma-cuma dan perjanjian atas beban. Perjanjian cuma-cuma adalah suatu perjanjian bahwa pihak yang satu akan memberikan suatu keuntungan kepada pihak yang lain tanpa menerima imbalan. Sedangkan perjanjian memberatkan adalah suatu perjanjian yang mewajibkan tiap pihak untuk memberikan sesuatu, melakukan sesuatu, atau tidak melakukan sesuatu.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> M. Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1996, hlm. 6

<sup>2</sup> Lebih lanjut lihat Jenis-Jenis Perjanjian, Djaja S Meliala, *Perkembangan Hukum Perdata Tentang Benda dan Hukum Perikatan*, Nuansa Aulia, Bandung, hlm. 87-91

Dalam hukum kontrak dikenal adanya tiga asas yang satu dengan lainnya saling berkaitan,<sup>3</sup> yakni asas konsensualisme (*the principle of consensualism*), asas kekuatan mengikat kontrak (*the principle of the binding force of contract*), dan asas kebebasan berkontrak (*the principle of freedom of contract*). Asas konsensualisme berkaitan dengan lahirnya kontrak, asas kekuatan mengikat dari suatu kontrak berkaitan dengan akibat hukum dari kontrak tersebut, dan asas kebebasan berkontrak berkaitan dengan isi kontrak.

Pada dasarnya perjanjian dibuat berdasarkan kesepakatan bebas antara dua pihak yang cakap untuk bertindak demi hukum (pemenuhan syarat subjektif) untuk melaksanakan suatu prestasi yang tidak bertentangan dengan aturan hukum yang berlaku, kepatutan, kesusilaan, ketertiban umum, serta kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat luas (pemenuhan syarat objektif).<sup>4</sup> Asas kebebasan berkontrak mengakui kebebasan setiap orang untuk membuat atau tidak membuat kontrak, menentukan dengan siapa ia akan membuat kontrak, menentukan isi kontrak, menentukan bentuk kontrak, dan menentukan cara pembuatan kontrak.<sup>5</sup>

Menurut Mariam Darus Badaruzaman asas hukum kontrak yang

---

<sup>3</sup> Ridwan Khairandy, *Itikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*, FH UI, Jakarta, 2004, hlm. 27; hal ini dikemukakan pula oleh Herlien Budiono, *Asas Keseimbangan Bagi Hukum Perjanjian Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti 2006, hlm. 95. Dikatakan bahwa asas-asas fundamental yang melingkupi hukum kontrak meliputi: asas konsensualisme, asas kekuatan mengikat perjanjian, dan asas kebebasan berkontrak. Lihat juga Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Jaminan Fidusia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta 2003, hlm. 19.

<sup>4</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoretis Dan Perkembangan Pemikiran*, FH Unlam Press, Banjarmasin dan Nusa Media Bandung, 2008, hlm. 95.

<sup>5</sup> Johannes Gunawan, *Penggunaan Perjanjian Standard Dan Implikasinya Pada Asas Kebebasan Berkontrak*, Majalah Ilmu Hukum dan Pengetahuan Masyarakat No. 3-4 Jilid XVII, PT Alumni Bandung 1987, hlm. 55.

disepakati di Indonesia adalah:

1. Asas Konsensualisme. Asas ini dapat ditemukan dalam Pasal 1320 KUH Perdata, asas ini sangat erat kaitannya dengan asas kebebasan mengadakan perjanjian.
2. Asas Kepercayaan. Seorang yang mengadakan perjanjian dengan pihak lain harus dapat menumbuhkan kepercayaan kedua pihak bahwa satu sama lain akan memenuhi kewajibannya di kemudian hari.
3. Asas Kekuatan Mengikat. Didalam perjanjian terkandung asas kekuatan yang mengikat. Terikatnya para pihak pada apa yang diperjanjikan, dan juga terhadap beberapa unsur lain sepanjang dikehendaki oleh kebiasaan dan kepatutan, dan kebebasan akan mengikat para pihak.
4. Asas Persamaan Hak. Asas ini menempatkan para pihak dalam persamaan derajat, tidak ada perbedaan walaupun ada perbedaan warna kulit, bangsa, kepercayaan, kekuasaan, jabatan.
5. Asas Keseimbangan. Asas ini menghendaki para pihak untuk memenuhi dan melaksanakan perjanjian itu.
6. Asas Moral. Asas ini nampak di dalam *zaak warneming*, seseorang yang melakukan suatu perbuatan dengan sukarela (moral), yang bersangkutan mempunyai kewajiban (hukum) untuk meneruskan dan menyelesaikan perbuatannya, asas ini terdapat dalam Pasal 1339 KUH Perdata.
7. Asas Kepatutan. Asas ini dituangkan dalam Pasal 1339 KUH

Perdata. Asas kepatutan berkaitan dengan ketentuan mengenai isi perjanjian. Melalui asas ini kepatutan suatu perjanjian juga ditentukan oleh rasa keadilan masyarakat.

8. Asas Kepastian Hukum. Perjanjian sebagai figur hukum harus mengandung kepastian hukum. Kepastian ini terungkap dari kekuatan mengikat perjanjian itu, yaitu sebagai undang-undang bagi para pihak.<sup>6</sup>

Persaingan yang semakin ketat di lingkungan dunia bisnis saat ini memaksa para pelaku usaha untuk menarik lebih banyak konsumen untuk memanfaatkan barang dan jasa yang mereka hasilkan. Hal ini dilakukan untuk memaksimalkan potensi keuntungan yang bisa diperoleh dalam pasar yang disesaki jumlah pemain yang semakin besar.

Untuk menarik minat konsumen para pelaku usaha menempuh bermacam cara. Antara lain dengan melakukan program periklanan yang gencar dan menawarkan berbagai macam fasilitas dan kemudahan untuk meningkatkan penjualan. Jual beli adalah suatu perjanjian bertimbang balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedang pihak yang lainnya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan atas perolehan hak tersebut.<sup>7</sup>

R Subekti<sup>8</sup> menyatakan pada pihak penjual ada dua kewajiban utama, yaitu:

---

42-44 <sup>6</sup> Mariam Darius Badaruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni Bandung, 1994, hlm.

<sup>7</sup> R. Soebekti, *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung 1995, hlm. 1

<sup>8</sup> *Ibid.*, hlm. 8

1. Menyerahkan hak milik atas barang yang diperjual-belian
2. Menanggung kenikmatan tenteram atas barang tersebut dan menanggung terhadap cacat-cacat yang tersembunyi.

Kewajiban menyerahkan hak milik meliputi segala perbuatan yang menurut hukum diperlukan untuk mengalihkan hak milik atas barang yang diperjualbelikan itu dari si penjual kepada si pembeli.<sup>9</sup> KUH Perdata mengenal tiga macam barang, yaitu: barang bergerak, barang tetap, dan barang tak bertubuh (piutang, penagihan atau klaim), maka ada tiga macam cara penyerahan untuk masing-masing barang tersebut. Untuk barang bergerak cukup dengan penyerahan kekuasaan atas barang itu. Untuk barang tetap (tak bergerak) dengan perbuatan yang dinamakan balik nama. Barang tak bertubuh dengan perbuatan yang dinamakan *cessie*.<sup>10</sup>

Selanjutnya penjual berkewajiban menjamin bahwa barang yang dijualnya itu penguasaannya dapat dialihkan secara aman dan tenteram, dalam hal ini barang yang dijual adalah benar milik atau dibawah penguasaan si penjual dan tidak dibebani kewajiban apapun, misalnya sedang menjadi agunan serta ketiadaan cacat yang tersembunyi pada barang tersebut. Hal ini dinyatakan dalam Pasal 1491 KUH Perdata: “Penanggungan yang menjadi kewajiban penjual terhadap pembeli adalah untuk menjamin dua hal yaitu: pertama, penguasaan atas barang yang dijual itu secara aman dan tenteram; kedua, tiadanya cacat yang tersembunyi pada barang tersebut, atau yang sedemikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk pembatalan pembelian.”

---

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm. 9

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm. 10

Kemudian Pasal 1508 KUH Perdata menyatakan: “Jika penjual telah mengetahui cacat-cacat barang itu, maka selain wajib mengembalikan uang harga pembelian yang telah diterimanya, ia juga wajib mengganti segala biaya, kerugian dan bunga.” Cacat produk atau produk yang cacat didefinisikan sebagai:

“Setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya baik karena kesengajaan atau kealpaan dalam proses maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda mereka dalam penggunaannya, sebagaimana diharapkan orang.”<sup>11</sup>

Cacat pada barang yang dijual (tidak mampu memenuhi tujuan pembuatannya) karena cacat produk atau manufaktur, cacat desain, cacat peringatan atau cacat instruksi.<sup>12</sup> Cacat produk atau manufaktur adalah cacat yang diakibatkan oleh proses produksi. Sementara cacat desain adalah cacat pada produk yang dapat membahayakan keselamatan konsumen ketika menggunakannya. Sedangkan cacat peringatan atau instruksi adalah cacat yang diakibatkan karena produk tersebut tidak dilengkapi peringatan atau instruksi penggunaan yang benar.

Sejak diberlakukannya UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), kedudukan konsumen menjadi lebih kuat. Pasal 1 angka 1. UUPK menyatakan: “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” UUPK memuat ketentuan mengenai hak konsumen serta kewajiban dan larangan bagi pelaku usaha, untuk mencapai tujuan perlindungan konsumen seperti dinyatakan pada

---

<sup>11</sup> Az Nasution dalam Abdul Halim Barkatullah, *Op.cit.*, hlm. 49

<sup>12</sup> *Ibid*, hlm. 50

Pasal 3 UUPK yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 25 angka (1) UUPK menyatakan: “Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.”

Pada dasarnya kontrak garansi adalah suatu perjanjian dimana pihak pelaku usaha menyatakan produk yang dijualnya bebas dari cacat akibat proses manufaktur (kesalahan pekerja dan kegagalan bahan) selama jangka waktu tertentu, umumnya satu tahun.<sup>13</sup> Berdasarkan Pasal 1314 KUH Perdata, pemberian garansi ini tergolong persetujuan memberatkan karena mewajibkan tiap pihak untuk memberikan sesuatu, melakukan sesuatu, atau tidak melakukan sesuatu.

Hal ini dituangkan dalam klausula baku garansi yang mengatur

---

<sup>13</sup> *Wikipedia.org*. Garansi, <http://id.wikipedia.org/wiki/Garansi>

kewajiban dan hak para pihak, dalam hal ini konsumen dan pelaku usaha. Pada pihak konsumen berkewajiban membayar premi yang menjadi komponen harga barang, sementara pihak pelaku usaha berkewajiban menjamin bahwa produk yang dijualnya bebas dari cacat yang mungkin timbul di kemudian hari. Perlu dipahami kontrak (perjanjian) garansi ini adalah perjanjian *asesoir*<sup>14</sup> yang mengikuti perjanjian intinya, yaitu jual beli.

Dikatakan klausula baku karena baik perjanjian maupun klausula tersebut tidak mungkin dinegosiasikan atau ditawar-tawar lagi oleh pihak lainnya. Dengan demikian konsumen tidak memiliki pilihan dan terikat dengan persyaratan yang telah ditetapkan pelaku usaha. Kontrak ini dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dengan sejumlah persyaratan yang mengikat konsumen.

Menurut Mariam Darus Badaruzaman klausula baku terjadi atas kehendak salah satu pihak yang dituangkan dalam perjanjian secara individual maupun secara massal. Yang dimaksud secara massal di sini adalah telah dipersiapkan terlebih dahulu dan diperbanyak dalam bentuk formulir yang dinamakan perjanjian baku.<sup>15</sup> Kontrak yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha ini merupakan perjanjian dengan klausula exonerasi yang membebaskan tanggung jawab salah satu pihak.<sup>16</sup> Sehingga

---

<sup>14</sup> Perjanjian *asesoir* merupakan perjanjian tambahan terhadap perjanjian pokok. Djaja S Meliala, *Perkembangan Hukum Perdata Tentang Benda Dan Hukum Perikatan*, Nuansa Aulia, Bandung, 2008, hlm. 44

<sup>15</sup> Mariam Darus Badaruzaman, *Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Kaitannya Dengan Perjanjian Baku (Standard)*, Media Notariat No.28-29 Tahun VIII Juli-Oktober 1993, hlm. 45

<sup>16</sup> Djaja S. Meliala, *Op.cit.*, hlm. 90



mengakibatkan kedudukan dari kedua belah pihak tidak seimbang, yang pada akhirnya melahirkan suatu perjanjian yang tidak terlalu menguntungkan bagi salah satu pihak. Garansi yang dibahas dalam penelitian ini adalah garansi yang diberikan untuk komputer *branded*, yaitu komputer yang dijual dalam bentuk siap pakai oleh pelaku usaha baik berskala nasional maupun internasional dengan merek dagang tertentu, yang sama untuk seluruh lini produknya.<sup>17</sup>

Pada dasarnya garansi pada produk komputer *branded* hanya mencakup kerusakan akibat proses produksi, sementara kerusakan akibat penyimpanan ketika berada di tangan penjual (agen maupun dealer resmi) diluar tanggungjawab pihak produsen (pemegang merek). Misalnya pada kartu garansi komputer merek Acer yang menyatakan:

“Acer tidak akan bertanggung jawab atas segala kerugian atau kerusakan langsung, tidak langsung, atau merupakan konsekuensi dari segala macam yang timbul dari Produk atau penggunaannya oleh konsumen termasuk segala kerugian atau kerusakan yang timbul dari kelalaian karyawan, agen, atau subkontraktor Acer.”

Sesungguhnya penggunaan klausula baku tidak menjadi masalah sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya seperti diatur dalam Pasal 18 ayat (1) dan (2) UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun dalam praktiknya pelaku usaha masih saja melakukan pelanggaran UUPK. Misalnya pada Kartu Garansi produk *Notebook* Acer seri *Aspire* memuat

---

<sup>17</sup> Istilah ini dikenal pula sebagai komputer *built-up* karena umumnya merupakan produk impor, meskipun saat ini beberapa produsen lokal juga menjual komputer siap pakai dengan merek mereka sendiri (pen.). Lihat juga A Willy Sudjono, Perakit Komputer 'Raksasa', *Kedaulatan Rakyat* (Yogyakarta), Senin 4 Mei 2009, hlm.18

klausula yang menyebutkan “Garansi tidak mencakup penggantian unit baru.”

Klausula ini melanggar Pasal 4 huruf h. UUPK yaitu: “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;” jo. Pasal 7 huruf g. yang mengatur kewajiban pelaku usaha “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian” jo. Pasal 19 ayat (1) yang menyatakan: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan” jo. Pasal 19 ayat (2) yang menyatakan: “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Klausula baku lainnya yang dicantumkan dalam Kartu Garansi *Notebook Acer* adalah: “Acer akan senantiasa memperbaharui kondisi dan persyaratan yang ada.” Klausula ini melanggar ketentuan UU Perlindungan Konsumen Pasal 18 huruf 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.”

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis memutuskan untuk meneliti permasalahan ini dengan judul PENERAPAN DAN AKIBAT HUKUM KLAUSULA BAKU DALAM KONTRAK GARANSI KOMPUTER MEREK ACER DI INDONESIA.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini dapat ditentukan sebagai berikut.

1. Bagaimanakah penerapan klausula baku komputer merek Acer di Indonesia berkaitan dengan larangan pencantuman klausula baku dalam UUPK?
2. Bagaimanakah akibat hukum yang ditimbulkan dari penerapan klausula baku garansi dalam jual beli komputer merek Acer di Indonesia?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka melalui penelitian ini diharapkan akan mencapai tujuan seperti berikut.

1. Mengkaji kesesuaian penerapan klausula baku garansi pada komputer merek Acer di Indonesia dengan ketentuan larangan pencantuman klausula baku menurut UUPK.
2. Mengkaji akibat hukum yang ditimbulkan dari penerapan klausula baku garansi dalam jual beli komputer merek Acer di Indonesia.

#### **D. Tinjauan Pustaka**

Perkembangan industri yang semakin pesat mampu menghasilkan produk dalam jumlah besar dalam waktu yang sangat cepat. Dengan demikian pihak produsen berusaha untuk segera menjual produknya agar dapat segera merealisasikan keuntungan yang bisa diperolehnya. Peluncuran produk yang begitu cepat merupakan tanggapan atas semakin banyaknya pelaku usaha di sektor yang sama. Sehingga produk yang baru saja diluncurkan bisa saja segera digantikan oleh produk yang lebih baru. Dalam hal ini siklus hidup produk tidak lagi melewati fase pengenalan, pertumbuhan, kematangan, dan penurunan, akan tetapi bisa saja pada saat produk tersebut berada pada siklus pertumbuhan segera digantikan produk baru yang sama sekali berbeda dari produk yang digantikannya. Sebagai konsekuensi dari ketatnya persaingan ini, maka seringkali produk yang belum matang dari segi riset sudah diluncurkan (dijual) ke pasaran untuk mencegah larinya pelanggan kepada produk dari kompetitor yang menawarkan suatu keunggulan dibanding produk yang sudah ada sebelumnya. Hal ini terjadi di semua sektor industri bahkan pada sektor yang padat modal dan teknologi seperti elektronika, khususnya produk komputer.

Jual beli adalah suatu perjanjian bertimbang balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedang pihak yang lainnya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan atas perolehan hak

tersebut.<sup>18</sup> Perjanjian jual beli merupakan perjanjian bernama,<sup>19</sup> yaitu perjanjian yang mempunyai nama dan diatur dalam KUH Perdata, pada Pasal 1319. Unsur-unsur pokok perjanjian jual beli<sup>20</sup> adalah barang dan harga, sehingga berdasarkan asas konsensualisme<sup>21</sup> dalam KUH Perdata perjanjian itu sudah dilahirkan sejak dicapainya kata sepakat mengenai barang dan harga. Dengan demikian perjanjian jual beli merupakan hasil interaksi antara pelaku usaha dan konsumen.

Perlindungan konsumen diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK), pada Pasal 1 ayat 1. yang mendefinisikan: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Sementara UUPK dalam Pasal 1 ayat 3. merumuskan pelaku usaha sebagai:

“Pelaku usaha adalah 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 negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Sementara dalam penjelasan UUPK disebutkan siapa saja pelaku usaha ini, yaitu: “Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor

---

<sup>18</sup> R. Soebekti, *Op.cit.*, hlm. 1

<sup>19</sup> Djaja S Meliala, *Op.cit.*, hlm. 88

<sup>20</sup> R. Soebekti, *Op.cit.*, hlm. 2

<sup>21</sup> R. Soebekti menyatakan konsensualisme berasal dari kata konsensus yang berarti kesepakatan. Dengan dimaksudkan bahwa diantara pihak-pihak yang bersangkutan tercapai suatu persesuaian kehendak, artinya: apa yang dikehendaki pihak yang satu dikehendaki juga oleh pihak yang lainnya. Kedua kehendak bertemu dalam sepakat itu. *Ibid*, hlm. 3

dan lain-lain.” Dengan demikian pengertian dalam UU Perlindungan Konsumen ini mencakup seluruh mata rantai produksi dan distribusi yang lazim ditemukan di masyarakat seperti importir, produsen (pemanufaktur), distributor, agen, pengecer, dan lain sebagainya. Kemudian, Pasal 7 UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha, yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Selain mengatur kewajiban pelaku usaha UUPK juga mengatur larangan bagi pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 8 sampai Pasal 17. Sedangkan pengertian konsumen menurut UU Perlindungan Konsumen: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Dengan demikian, pengertian konsumen menurut UUPK sesuai dengan pengertian konsumen sebagai pengguna akhir dari produk barang dan atau jasa yang diperdagangkan, dan bukan untuk dijual kembali.

Pasal 4 UUPK juga menyebutkan hak-hak konsumen, yaitu meliputi:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak-haknya, Pasal 5 UUPK juga mengatur kewajiban konsumen, yaitu:

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

Kemudian pada Pasal 25 ayat (2) UUPK menyebutkan: Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:

- a) Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau

- fasilitas perbaikan;
- b) Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Untuk melengkapi produk yang dijualnya maka pihak produsen melengkapi dengan jaminan atau dikenal juga sebagai garansi. Garansi adalah jaminan dari produsen terhadap produk yang dijualnya kepada konsumen sesuai yang diperjanjikan.<sup>22</sup> Pengertian lain dari garansi adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut terbebas dari kegagalan proses manufaktur (kesalahan pekerja dan kegagalan bahan) dalam jangka waktu tertentu.<sup>23</sup> Biasanya pelanggan sebagai pengguna akhir dan penjual melengkapi identitasnya dalam surat keterangan tersebut untuk diserahkan kepada produsen sebagai awal dari periode garansi.

Pemberian garansi ini diatur dalam UUPK Pasal 25 ayat (1) yang menyatakan: Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

Jaminan atas kondisi produk yang dijual inilah yang kemudian dituangkan oleh pelaku usaha ke dalam bentuk kontrak standar atau kontrak baku. UUPK tidak mendefinisikan secara spesifik mengenai kontrak baku akan tetapi mendefinisikan sebagai klausula baku seperti tercantum pada Pasal 1 ayat 10. yaitu: “Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan

---

<sup>22</sup> M Ali Mansyur, *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Tanggung Jawab Konsumen*, Genta Press Yogyakarta 2007, hlm. 69

<sup>23</sup> *Wikipedia*, Garansi, <http://id.wikipedia.org/wiki/Garansi>



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.”

Penggunaan perjanjian baku ini menimbulkan masalah karena dibuat sepihak dan di dalamnya ditentukan klausula yang membebaskan kewajiban salah satu pihak (klausula eksonerasi).<sup>24</sup> 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, hingga pihak yang lemah mengikuti saja 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.<sup>25</sup>

Dengan demikian pembakuan syarat-syarat perjanjian maka akan lebih melindungi kepentingan pelaku usaha,<sup>26</sup> karena konsumen hanya diberi pilihan untuk menyetujui atau menolak syarat-syarat yang diajukan pelaku usaha. Meskipun demikian, beberapa kalangan berpendapat perjanjian standar ini tidaklah melanggar asas kebebasan berkontrak (sebagaimana tertuang dalam Pasal 1320 jo. Pasal 1338 KUH Perdata)

---

<sup>24</sup> Mariam Darus Badaruzaman, *Aneka Hukum Bisnis, Op.cit.*, hlm. 112-113

<sup>25</sup> Sutan Remi Syahdeni, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia (Buku I)*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993, hlm. 185

<sup>26</sup> Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm. 6

karena masih adanya pilihan bagi konsumen untuk menyetujui (*take it*) atau menolak (*or leave it*) kontrak yang diajukan pelaku usaha. Oleh karena itulah kontrak standar ini dikenal pula sebagai *take it or leave it contract*.<sup>27</sup>

Selanjutnya Abdulkadir Muhammad<sup>28</sup> mengemukakan ciri dari perjanjian baku yaitu:

1. Bentuk perjanjian tertulis, kata-kata atau kalimat pernyataan kehendak yang termuat di dalam syarat-syarat baku dibuat secara tertulis berupa akta otentik atau akta di bawah tangan. Karena dibuat secara tertulis maka perjanjian itu menggunakan kata-kata atau susunan kalimat yang rapi, jika huruf yang dipakai kecil-kecil isinya terlihat sangat padat dan sulit dibaca dengan cepat sehingga merupakan kerugian bagi konsumen.
2. Format perjanjian dibakukan, meliputi model rumusan dan ukuran sehingga tidak dapat diganti, diubah, atau dibuat dengan cara lain karena sudah dicetak. Rumusan syarat-syarat perjanjian dapat dibuat secara rinci dengan menggunakan nomor atau pasal-pasal, atau secara singkat berupa klausula-klausula tertentu yang isinya hanya dipahami pelaku usaha sedangkan konsumen sulit memahaminya dalam waktu singkat.
3. Syarat-syarat perjanjian hanya ditentukan oleh pelaku usaha, sehingga sifatnya cenderung lebih menguntungkan pelaku usaha dibandingkan konsumen. Hal ini tergambar dalam klausula eksonerasi berupa

---

<sup>27</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta, 2004, hlm. 147

<sup>28</sup> Abdulkadir Muhammad, *Loc.cit.*, hlm. 6-7

pembebasan tanggung jawab pelaku usaha, tanggung jawab itu menjadi beban konsumen.

4. Konsumen hanya menerima atau menolak, jika konsumen menerima syarat-syarat yang diajukan kepadanya maka ditandatangani perjanjian itu dan menunjukkan bahwa konsumen bersedia memikul tanggung jawab yang dilimpahkan kepadanya meskipun bukan merupakan kesalahannya.
5. Penyelesaian sengketa melalui musyawarah atau peradilan, dalam syarat-syarat perjanjian terdapat klausula mengenai tempat dan cara penyelesaian sengketa, baik melalui musyawarah, arbitrase maupun peradilan umum.
6. Perjanjian baku menguntungkan pelaku usaha, karena perjanjian dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang dibakukan maka perjanjian yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha akan menguntungkan pelaku usaha berupa:
  - a. Efisiensi waktu, biaya, dan tenaga;
  - b. Praktis karena sudah tersedia naskah yang dicetak berupa blanko atau formulir yang siap diisi atau ditandatangani;
  - c. Penyelesaian cepat karena konsumen hanya menyetujui dan atau menandatangani perjanjian yang disodorkan kepadanya.

Selanjutnya UUPK juga mengatur mengenai syarat-syarat pencantuman klausula baku ini pada Pasal 18 ayat (1) yang menyatakan:

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

Selanjutnya pada ayat (2) menyatakan “Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.” Kemudian pada ayat (3) diatur “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.” Atas kebatalan demi hukum dari klausula baku seperti yang disebutkan pada ayat (3) maka pada ayat (4) UUPK menyatakan “Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.”

Terkait dengan pemberian jaminan atas produk yang dijual oleh pelaku usaha hal ini merupakan bentuk tanggung jawab atas kerugian yang mungkin dialami konsumen di kemudian hari akibat mengkonsumsi barang yang dibelinya dari produsen tersebut. Hal ini diatur dalam dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Kemudian pada ayat (2): “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Dari pasal 19 UUPK dapat diketahui bahwa bentuk tanggung jawab produsen atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi produk yang dijualnya dilakukan dengan pemberian ganti rugi. Meskipun UU Perlindungan Konsumen sudah mengatur mengenai pemberian kompensasi/ganti rugi, namun dalam pelaksanaannya masih sangat tergantung pada itikad baik pelaku usaha.

Menurut Ismijati Jenie<sup>29</sup> dalam bahasa Indonesia, itikad baik dalam arti subyektif disebut kejujuran. Hal itu terdapat dalam pasal 530 KUH

---

<sup>29</sup> *Portal Universitas Gadjah Mada*, Rilis Pengukuhan Prof Ismijati Jenie Sebagai Guru Besar “Itikad Baik Sebagai Asas Hukum”, [www.ugm.ac.id/index.php?page=rilis&artikel=927](http://www.ugm.ac.id/index.php?page=rilis&artikel=927)

Perdata dan seterusnya yang mengatur mengenai kedudukan berkuasa (*bezit*). Itikad baik dalam arti subyektif ini merupakan sikap batin atau suatu keadaan jiwa. Pengertian kedua yaitu itikad baik dalam arti obyektif. Dalam bahasa Indonesia disebut kepatutan. Hal ini dirumuskan dalam ayat (3) pasal 1338 KUH Perdata yang berbunyi : “Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.”

Kejujuran (itikad baik) tidak terletak pada keadaan jiwa manusia, akan tetapi terletak pada tindakan yang dilakukan oleh kedua belah pihak dalam melaksanakan janji, jadi kejujuran disini bersifat dinamis. Kejujuran dalam arti dinamis atau kepatutan ini berakar pada sifat peranan hukum pada umumnya, yaitu usaha untuk mengadakan keseimbangan dari berbagai kepentingan yang ada dalam masyarakat. Selain itu menarik pula disimak pengertian itikad baik menurut UU Hubungan Kerja Selandia Baru, yang dimaksud beritikad baik dalam berinteraksi satu sama lain adalah supaya para pihak bersikap jujur dan terbuka serta tidak saling menyesatkan satu sama lain (tidak menunjukkan perilaku yang menyebabkan pihak lain menarik kesimpulan yang keliru).<sup>30</sup>

Dari kedua definisi di atas nampak adanya kesamaan dasar pijakan dalam bertindak yaitu sikap jujur dari para pihak. Sikap jujur mengemukakan keinginan masing-masing pihak diperlukan dalam pembuatan perjanjian maupun dalam pelaksanaan perjanjian yang telah

---

<sup>30</sup> Departemen Tenaga Kerja Selandia Baru. *Perundingan Itikad Baik Menurut UU Hubungan Kerja: Sebuah Pengalaman Selandia Baru*, <http://www.ers.dol.govt.nz/publication/index.html>

disepakati. Dengan demikian dalam pembuatan kontrak baku yang dipersiapkan oleh pelaku usaha seharusnya tidak ada kata atau kalimat bersayap yang akan menimbulkan penafsiran yang berbeda dari sudut pandang masing-masing pihak (pelaku usaha dan konsumen). Itikad baik ini ditekankan pula oleh Pasal 7 UUPK yang mengatur kewajiban pelaku usaha, yaitu pada huruf a.: “beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.”

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Sifat dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis,<sup>31</sup> artinya penelitian ini menggambarkan, menganalisis, dan menginterpretasikan praktik penggunaan kontrak garansi dan akibat hukum yang ditimbulkannya. Sedangkan jenis penelitian ini adalah yuridis-normatif karena penelitian ini hanya melakukan penelitian kepustakaan atau studi dokumen pada peraturan-peraturan tertulis atau bahan hukum lain.<sup>32</sup> Penelitian hukum normatif atau sering pula disebut penelitian hukum doktriner sasaran atau objeknya adalah peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan bahan hukum lainnya.

### **2. Bahan Hukum**

Karena penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, maka

---

<sup>31</sup> Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai kejadian-kejadian saat ini dan melihat kaitan dengan teori-teori dan doktrin yang ada. Mardalis *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Bumi Aksara, Jakarta 2004, hlm. 26

<sup>32</sup> Bambang Waluyo. *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika Jakarta, 1996, hlm.13

bahan hukum<sup>33</sup> yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang berkaitan dengan hukum kontrak dan perlindungan konsumen, yaitu berupa bahan hukum primer, sekunder, dan tertier. Bahan hukum primer dalam penelitian ini khususnya adalah KUH Perdata dan UU Perlindungan Konsumen serta contoh Kartu Garansi komputer *Notebook Acer* seri *Aspire*. Bahan hukum sekunder meliputi buku-buku yang relevan, artikel maupun jurnal ilmiah yang terkait kontrak dan perlindungan konsumen, serta bahan hukum sekunder apabila diperlukan untuk memperoleh penjelasan atas bahan hukum primer, dan sekunder, meliputi kamus hukum, maupun ensiklopedi.

### 3. Analisis Data

Setelah data sekunder untuk penelitian ini berupa bahan hukum primer, sekunder, dan tertier terkumpul, maka selanjutnya dilakukan analisis secara kualitatif<sup>34</sup> untuk menemukan keterkaitan antara teori yang

---

<sup>33</sup> Menurut Soerjono Soekanto penelitian hukum normatif yang menggunakan data sekunder meliputi:

- a. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat yang terdiri dari: norma atau kaidah dasar, peraturan dasar, peraturan perundang-undangan, bahan hukum yang tidak terkodifikasi, yurisprudensi, traktat, bahan hukum lainnya yang masih berlaku sebagai hukum positif.
- b. Bahan Hukum Sekunder, yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti misalnya rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, hasil karya kalangan hukum dan lain-lainnya.
- c. Bahan Hukum Tertier, yakni bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, misalnya kamus hukum, ensiklopedia, indeks kumulatif, dan lain-lainnya.

Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta 1981, hlm. 36

<sup>34</sup> Menurut Bambang Waluyo terhadap data yang sudah terkumpul dapat dilakukan analisis kualitatif apabila:

- 1) Data yang terkumpul tidak berupa angka-angka yang dapat dilakukan pengukurannya;
- 2) Data tersebut sukar diukur dengan angka;
- 3) Hubungan antar variabel tidak jelas;
- 4) Sampel lebih bersifat nonprobabilitas;
- 5) Pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara dan pengamatan;
- 6) Penggunaan-penggunaan teori kurang diperlukan.

Bambang Waluyo. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika Jakarta, 2002, hlm. 77-78



ada dalam hukum kontrak dan perlindungan konsumen dengan permasalahan dalam penelitian ini yang akan diuraikan dalam bentuk deskriptif.

#### **4. Sistematika Penulisan**

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

Bab Kedua merupakan bab yang membahas mengenai pengertian konsumen dan pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen serta kewajiban dan larangan bagi pelaku usaha, tanggungjawab pelaku usaha, dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen.

Bab Ketiga membahas mengenai perjanjian baku, penerapan klausula baku garansi dalam kaitan dengan pemenuhan ketentuan pencantuman klausula baku dalam UUPK serta menguraikan akibat hukum yang ditimbulkannya.

Bab Keempat berisi kesimpulan dan saran langkah-langkah yang harus diambil oleh berbagai pihak dalam rangka mewujudkan perlindungan konsumen khususnya dalam pemenuhan ketentuan larangan pencantuman klausula baku dalam UUPK.

## **BAB II**

### **HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**

#### **A. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha**

##### **1. Pengertian Konsumen**

Pengertian konsumen sebagaimana dinyatakan pada Pasal 1 ayat

2. UUPK yaitu: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Dengan demikian, pengertian konsumen menurut UU Perlindungan Konsumen adalah sebagai pengguna akhir dari produk barang dan atau jasa yang diperdagangkan, dan bukan konsumen perantara yang membeli barang untuk dijual kembali.

Konsumen dalam arti luas menyangkut dua kriteria di atas, sedangkan dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Doktrin dan yurisprudensi di Prancis mengartikan konsumen sebagai Seseorang yang memperoleh barang dan jasa untuk diri atau keluarganya. Sehingga terdapat dua unsur dalam definisi tersebut, yaitu (1) konsumen hanya orang dan (2) barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi atau keluarganya. Dari definis di atas timbul pertanyaan apakah memperoleh diartikan hanya dengan jual-beli atau lebih luas daripada itu? Di Amerika Serikat pengertian konsumen meliputi korban produk yang cacat yang bukan hanya meliputi pembeli, tetapi juga pemakai, bahkan korban yang buan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pembeli.<sup>35</sup>

Sementara di Spanyol konsumen diartikan tidak hanya individu (orang), tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai akhir. Dan yang menarik konsumen tidak harus teriakt dalam hubungan

---

<sup>35</sup> Abdul Halim Barkatulah, *Op.cit.*, hlm. 9

jual beli, sehingga konsumen tidak identik dengan pembeli.<sup>36</sup>

Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa.<sup>37</sup> Berdasarkan rumusan itu Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai akhir (konsumen antara) dengan konsumen pemakai terakhir.

## 2. Pengertian Pelaku Usaha

Sedangkan pengertian pelaku usaha dirumuskan pada Pasal 1 ayat

3. UUPK sebagai:

“Pelaku usaha adalah 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 negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Sementara dalam penjelasan UUPK disebutkan siapa saja pelaku usaha ini, yaitu: “Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.” Dengan demikian pengertian dalam UUPK ini mencakup seluruh mata rantai produksi dan distribusi yang lazim ditemukan di masyarakat seperti importir, produsen (pemanufaktur), distributor, agen, pengecer, dan lain sebagainya.

Luasnya cakupan pengertian pelaku usaha menurut UUPK sesuai dengan definisi pelaku usaha yang berlaku di negara-negara Uni Eropa terutama Belanda. Yang dapat dikualifikasikan sebagai produsen adalah:

---

<sup>36</sup> Shidarta, *Op.cit.*, hlm. 3

<sup>37</sup> *Ibid.*

pembuat produk jadi, penghasil bahan baku, pembuat suku cadang, setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, importir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewagunakan (leasing), atau bantu distribusi lain dalam transaksi perdagangan, pemasok (supplier), dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditemukan.<sup>38</sup>

Pelaku usaha yang dimaksud dalam UUPK dapat berupa perseorangan atau badan hukum. Dalam pengertian tersebut tidaklah termasuk eksportir atau pelaku usaha di luar negeri, karena UUPK membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan usahanya dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.<sup>39</sup>

## **B. Hak dan Kewajiban Konsumen serta Kewajiban dan Larangan bagi**

### **Pelaku Usaha**

#### **1. Hak dan Kewajiban Konsumen**

##### **a. Hak Konsumen**

Dalam Pasal 570 KUH Perdata disebutkan, bahwa hak milik

---

<sup>38</sup> Ahmadi Miru dalam Abdul Halim Barkatulah, *Op.cit.*, hlm. 34

<sup>39</sup> Abdul Halim Barkatulah, *Ibid.*, hlm. 34

adalah hak untuk menikmati kegunaan suatu kebendaan dengan cara bagaimanapun juga asal tidak bertentangan dengan undang-undang atau peraturan umum yang ditetapkan oleh suatu kekuasaan yang berhak menetapkan, dan tidak mengganggu hak-hak orang lain.<sup>40</sup> Hak pemilikan ini terdiri dari dua hak/kewenangan yang penting ialah:

1. yang mempunyai berwenang/berhak memungut kenikmatan dan kepunyaannya, dan
2. yang mempunyai juga berwenang/berhak memindah-tangankan kepunyaan itu.<sup>41</sup>

Pada abad ke-19 di Jerman mulai dikemukakan dua teori tentang hak yang sangat penting dan besar pengaruhnya, yaitu:

1. Teori yang menganggap hak sebagai kepentingan yang terlindung, dikemukakan oleh Rudolf von Jhering. Teori ini merumuskan bahwa hak itu merupakan sesuatu yang penting bagi yang bersangkutan, yang dilindungi oleh hukum. Teori ini dalam pernyataannya mudah mengacaukan antara hak dan kepentingan. Memang hak bertugas melindungi kepentingan yang berhak. Contoh: Hak Milik. Pemilik rumah demi kepentingannya berhak untuk melakukan perbuatan-perbuatan hukum terhadap rumah miliknya, seperti menyewakan, mengadakan orang yang merusakkan rumahnya. Tetapi dalam realitanya sering hukum itu melindungi kepentingan dengan

---

<sup>40</sup> R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika Jakarta, 2007, hlm. 273

<sup>41</sup> *Ibid.*

tidak memberikan hak kepada yang bersangkutan. Contoh Pasal 34 UUD 1945, yang menyatakan: Fakir miskin dan anak terlantar dipelihara oleh negara. Ini bukan berarti tiap fakir miskin dan anak terlantar langsung berhak atas pemeliharaan oleh Negara.

2. Teori yang menganggap hak sebagai kehendak yang diperlengkapi dengan kekuatan, dikemukakan oleh Bernhard Windscheid. Teori ini menyatakan bahwa hak itu adalah suatu kehendak yang diperlengkapi dengan kekuatan yang oleh tata tertib hukum diberikan kepada yang bersangkutan. Berdasarkan kehendak itu maka yang bersangkutan dapat memiliki harta benda, sedangkan orang gila dan anak kecil tidak dapat diberi hak, sebab tidak atau belum dapat menyatakan kehendaknya. Pasal 1 sampai 3 KUH Perdata membolehkan pemberian hak kepada orang gila atau anak kecil dengan pengampuan atau perantaraan walinya.<sup>42</sup>

Hak-hak dasar umum yang diakui secara internasional pertama kali disuarakan oleh John F. Kennedy, Presiden Amerika Serikat (AS), pada tanggal 15 Maret 1962 melalui "*A special Message for the Protection of Consumer Interest*" yang dalam masyarakat internasional lebih dikenal dengan "*Declaration of Consumer Right*". Dalam literatur umumnya disebut "empat hak dasar konsumen" (*the*

---

<sup>42</sup> *Ibid.*, hlm. 274-275

*four consumer basic rights*).<sup>43</sup> Hak-hak dasar yang dideklarasikan meliputi:

1. Hak untuk mendapat/memperoleh keamanan (*the right to safety*). Konsumen memiliki hak untuk memperoleh perlindungan atas keamanan produk dan jasa. Misalnya, makanan dan minuman yang dikonsumsi harus aman bagi kesehatan konsumen dan masyarakat umumnya. Produk makanan yang aman berarti produk tersebut memiliki standar kesehatan, gizi dan sanitasi serta tidak mengandung unsur yang dapat membahayakan manusia baik dalam jangka pendek maupun panjang. Di AS hak ini merupakan hak pertama dan tertua serta paling tidak kontroversial karena hak ini didukung dan disetujui oleh kalangan bisnis dan konsumen atau yang dikenal sebagai pemangku kepentingan (*stake holders*).
2. Hak untuk memilih (*the right to choose*). Konsumen memiliki hak untuk mengakses dan memilih produk/jasa pada tingkat harga yang wajar. Konsumen tidak boleh ditekan atau dipaksa untuk melakukan pilihan tertentu yang akan merugikan dirinya. Jenis pasar yang dihadapi konsumen akan menentukan apakah konsumen bebas memilih atau tidak suka membeli produk atau jasa tertentu. Namun, dalam struktur pasar monopoli, konsumen dan masyarakat umum digiring berada dalam posisi yang lemah

---

<sup>43</sup> ANTARA News, Bob Widyahartono, Telaah Hak-Hak Konsumen Perlu Sosialisasi Berkesinambungan, Sabtu 29 Desember 2007, <http://www.antaraneews.com/peristiwa>

dengan resiko mengalami kerugian bila tidak memilih atau membeli produk dan jasa dari kaum monopolis.

3. Hak untuk memperoleh informasi (*the right to be informed*). Konsumen dan masyarakat memiliki hak untuk memperoleh informasi yang sejelas jelasnya tentang suatu produk/jasa yang dibeli atau dikonsumsi. Informasi ini diperlukan konsumen atau masyarakat, agar saat memutuskan membeli tidak terjebak dalam kondisi resiko yang buruk yang mungkin timbul. Artinya, konsumen memiliki hak untuk mengetahui ciri/atribut negatif dari suatu produk, misalnya efek samping dari mengkonsumsi suatu produk, dan adanya peringatan dalam label/kemasan produk.
4. Hak untuk didengarkan (*right to be heard*). Konsumen memiliki hak untuk didengarkan kebutuhan dan klaim, karena hak ini terkait dengan hak untuk memperoleh informasi. Walaupun perlindungan konsumen sudah diatur oleh UUPK. Namun, masih ada saja pelaku pe-bisnis manufaktur, distribusi, dunia perbankan dan jasa lainnya acap kali tidak berorientasi pada konsumen dan atau membiarkan bawahan atau cabang atau penyalur mencari lubang ketidaktahuan konsumen tentang hak konsumen yang sengaja ditutupi demi memperoleh laba.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> *Ibid.*



Dengan diundangkannya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen barulah hak-hak konsumen mendapat pegakuan dari negara. Pasal 4 UUPK menyebutkan hak-hak konsumen, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Di samping hak-hak konsumen yang dituangkan dalam Pasal 4 UUPK, juga terdapat hak-hak yang dirumuskan pada pasal selanjutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Shidarta, *Op.cit.*, hlm. 21

## **b. Kewajiban Konsumen**

Selain hak-haknya, Pasal 5 UUPK juga mengatur kewajiban konsumen, yaitu:

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

## **2. Hak, Kewajiban dan Larangan bagi Pelaku Usaha**

Fokus dari UUPK adalah untuk menjamin adanya kepastian hukum dan melindungi kepentingan konsumen manakala menemui masalah ketika mengkonsumsi suatu produk (barang dan/atau jasa). Hal ini sesuai dengan definisi yang dikemukakan UUPK yaitu: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Sehingga titik berat perhatian UUPK adalah pada perlindungan hak-hak konsumen dengan menyediakan aturan mengenai hak, kewajiban dan larangan bagi pelaku usaha.

### **a. Hak Pelaku Usaha**

Adapun hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UUPK yang menyebutkan:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

## **b. Kewajiban Pelaku Usaha**

Dalam Buku III Bab V Bagian Kedua Pasal 1473-1512 KUH Perdata mengatur mengenai keajiban dan tanggungjawab penjual. Menurut ketentuan Pasal 1473 KUH Perdata, penjual wajib menyatakan dengan tegas untuk apa dia mengikatkan dirinya, segala janji yang tidak jelas dan dapat menimbulkan berbagai pengertian, harus ditafsirkan untuk kerugiannya. Berkaitan dengan penyerahan benda, ada dua kewajiban utama penjual, yaitu penyerahan benda dan penjaminan benda. Penyerahan adalah pengalihan benda yang telah dijual ke dalam kekuasaan dan menjadi milik pembeli.<sup>46</sup>

Penyerahan benda mungkin mengeluarkan atau tidak mengeluarkan biaya. Jika mengeluarkan biaya, menurut Pasal 1476 KUH Perdata biaya penyerahan menjadi beban penjual, sedangkan biaya pengambilan menjadi beban pembeli, kecuali jika diperjanjikan lain. Dalam Pasal 1477 KUH Perdata ditentukan bahwa penyerahan harus dilakukan di tempat benda yang dijual berada pada waktu jual beli terjadi, kecuali jika diperjanjikan lain. Baik penjual maupun pembeli mempunyai kewajiban utama, persoalannya manakah yang harus dipenuhi terlebih dahulu penyerahan barang oleh penjual atau pembayaran oleh pembeli.<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op.cit.*, hlm.36

<sup>47</sup> *Ibid.*, hlm. 37

Dalam Pasal 1478 KUH Perdata ditentukan, penjual tidak diwajibkan menyerahkan benda jika pembeli belum membayar harga, kecuali jika penjual mengizinkan penundaan pembayaran kepada pembeli. Dalam Pasal 1482 KUH Perdata ditentukan, kewajiban menyerahkan benda meliputi segala sesuatu yang menjadi perlengkapannya yang dimaksudkan bagi pemakaiannya yang tetap dan surat-surat bukti milik jika ada.<sup>48</sup>

Menurut Pasal 1492 KUH Perdata, meskipun pada waktu mengadakan jual beli tidak ditentukan syarat penjaminan, penjual demi hukum wajib menjamin pembeli bahwa benda yang dijualnya itu bebas dari tuntutan pihak ketiga dan bebas dari pembebanan hak. Selanjutnya menurut Pasal 1504 KUH Perdata, penjual wajib menjamin cacat tersembunyi pada benda yang dijual yang mengurangi nilai pakainya, sehingga jika pembeli mengetahui cacat itu, dia tidak akan membeli benda itu, atau akan membelinya dengan harga murah.<sup>49</sup>

Berdasarkan ketentuan dua pasal ini dapat dinyatakan bahwa kewajiban utama penjual mengenai penjaminan meliputi tiga hal, yaitu:

1. menjamin bebas dari tuntutan pihak ketiga;
2. menjamin bebas dari pembebanan hak;
3. menjamin bebas dari cacat tersembunyi.<sup>50</sup>

UUPK mengklasifikasikan penjual sebagai pelaku usaha sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 ayat 3.

---

<sup>48</sup> *Ibid.*, hlm. 38

<sup>49</sup> *Ibid.*, hlm. 41

<sup>50</sup> *Ibid.*, hlm. 41

“Pelaku usaha adalah 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 negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Kemudian dalam Pasal 7 UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha, yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

### **c. Larangan bagi Pelaku Usaha**

Selain mengatur kewajiban pelaku usaha UUPK juga mengatur larangan bagi pelaku usaha dalam Pasal 8 sampai Pasal 17. Pasal 8 UUPK mengatur mengenai syarat-syarat produk barang maupun jasa yang diperdagangkan, yaitu:

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
  - a) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- b) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut; tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
  - c) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut; tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
  - d) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
  - e) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
  - f) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
  - g) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
  - h) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
  - (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
  - (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Dalam memperdagangkan produknya pelaku usaha juga melakukan serangkaian kegiatan promosi penjualan. Pasal 1 ayat 6 UUPK mendefinisikan sebagai: “Promosi adalah kegiatan pengenalan

atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.” Berkaitan dengan kegiatan promosi ini, Pasal 9 UUPK juga mengatur persyaratan dalam pelaksanaannya, yaitu:

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklan-kan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
  - a. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
  - b. Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru; barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
  - c. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
  - d. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
  - e. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi; barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
  - f. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
  - g. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
  - h. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;
  - i. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- (2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
- (3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 10 UUPK mengatur mengenai cara menawarkan (promosi)

dan isi (materi) periklanan suatu produk, yaitu:

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang

tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa; kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- b. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- c. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- d. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Selain melalui program periklanan, pelaku usaha juga melakukan penjualan secara lelang untuk produk baru, maupun secara obral yang umumnya dilakukan untuk menghabiskan stok yang dimiliki. Ketika minat konsumen atas produk yang baru diluncurkan, pelaku usaha biasanya melakukan lelang atas produk yang dijualnya. Tujuannya adalah untuk mengetahui berapa harga yang ingin dibayarkan oleh konsumen untuk produk tersebut. Sebaliknya untuk produk yang telah habis masa edarnya, pelaku usaha mengadakan penjualan secara obral, dengan potongan harga yang cukup besar untuk menarik minat konsumen melakukan pembelian dalam jumlah besar.

Pasal 11 UUPK mengatur mengenai tata cara penjualan secara lelang atau obral, yaitu:

Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan:

- a. Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b. Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. Tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
- d. Tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;



- e. Tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. Menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Untuk menarik minat konsumen, pelaku usaha juga melakukan penawaran produk melalui pemberian tarif khusus, seperti yang umum dilakukan oleh operator telekomunikasi. Pasal 12 UUPK mengatur mengenai tata cara penawaran suatu produk dengan tarif khusus yang ketentuannya adalah:

“Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.”

Untuk meningkatkan penjualan, pelaku usaha juga melakukan promosi penjualan dengan menawarkan hadiah tertentu untuk menarik minat konsumen melakukan ataupun meningkatkan kuantitas pembelian. Untuk itu, Pasal 13 UUPK mengatur mengenai pemberian hadiah yang dilakukan pelaku usaha, yaitu:

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
- (2) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

Sebagai daya tarik atas produk yang dijualnya pelaku usaha seringkali juga menawarkan hadiah secara undian. Umumnya hal ini

dilakukan oleh pasar modern seperti swalayan, maupun produsen produk tertentu, misalnya mobil yang ingin meningkatkan penjualannya. Pasal 14 UUPK mengatur mengenai pemberian hadiah melalui undian, yaitu:

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk:

- a. Tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. Mengumumkan hasilnya tidak melalui media masa;
- c. Memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. Mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Kemudian Pasal 15 UUPK mengatur tata cara dalam menjual atau melakukan penawaran suatu produk, yaitu: “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.”

Untuk meningkatkan rasa ingin tahu konsumen atas suatu produk baru, pelaku usaha biasanya memproduksi barang dalam jumlah terbatas. Dengan kata lain jumlah unit yang tersedia lebih rendah dari permintaan konsumen. Hal ini dilakukan selain untuk menguji minat konsumen juga untuk mengantisipasi kenaikan harga sebagai akibat kenaikan biaya produksi. Akibatnya konsumen terpaksa melakukan pembelian secara pesanan. Hal ini umum terjadi pada produk mobil yang baru diluncurkan atau produk yang diminati konsumen. Pasal 16 UUPK mengatur tata cara penjualan melalui cara pesanan, yaitu:

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Dalam mempromosikan produknya pelaku usaha juga melakukan program periklanan. Bahkan belanja iklan barang konsumsi menyedot biaya paling besar dari keseluruhan biaya produksi. Untuk mencegah terjadinya pelanggaran atas hak-hak konsumen, Pasal 17 UUPK juga mengatur mengenai tata cara beriklan, yaitu:

- (1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
  - a. Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
  - b. Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa; memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
  - c. Tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
  - d. Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
  - e. Melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
- (2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

## **C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

### **1. Tanggung Jawab Produk dan Tanggung Jawab Profesional**

Prinsip penting yang diatur dalam UUPK adalah tanggung jawab produk dan tanggung jawab profesional. Agnes M. Toar mengartikan tanggung jawab produk sebagai tanggung jawab para produsen untuk produk yang dibawanya dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Agnes M. Toar mengartikan produk

sebagai barang, baik yang bergerak maupun tidak bergerak.<sup>51</sup> Tanggung jawab itu dapat bersifat kontraktual (perjanjian) atau berdasarkan undang-undang, namun dalam tanggung-jawab produk, penekanannya ada pada yang terakhir (*tortious liability*).<sup>52</sup>

Dasar gugatan untuk tanggung jawab produk dapat dilakukan atas landasan adanya:

1. pelanggaran jaminan (*breach of warranty*);
2. kelalaian (*negligence*);
3. tanggung jawab mutlak (*strict liability*).<sup>53</sup>

Pelanggaran jaminan berkaitan dengan jaminan pelaku usaha (khususnya produsen), bahwa barang yang dihasilkan atau dijual tidak mengandung cacat. Pengertian cacat bisa terjadi dalam konstruksi barang (*construction defect*), desain (*design defect*), dan/atau pelabelan (*labeling defect*).

Adapun yang dimaksud dengan kelalaian (*negligence*) adalah bila si pelaku usaha gagal menunjukkan ia cukup berhati-hati (*reasonable care*) dalam membuat, menyimpan, mengawasi, memperbaiki, memasang label atau mendistribusikan suatu barang.<sup>54</sup>

Jika tanggungjawab produk berkaitan dengan produk barang, maka tanggung jawab profesional lebih berhubungan dengan jasa. Komar Kantaatmaja menyatakan tanggung jawab profesional adalah tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungan dengan jasa

---

<sup>51</sup> Shidarta, *Ibid.*, hlm.80

<sup>52</sup> *Ibid.*

<sup>53</sup> *Ibid.*, hlm. 81

<sup>54</sup> *Ibid.*

profesional yang diberikan kepada klien.<sup>55</sup> Jenis jasa yang diberikan dalam hubungan antara pemberi jasa dengan kliennya dibedakan menjadi jasa yang menghasilkan sesuatu, tetapi ada juga yang diperjanjikan untuk mengupayakan sesuatu.

Seorang dokter gigi yang menambal gigi pasien bertanggung jawab mengembalikan kondisi gigi pasien seperti diminta oleh pasiennya, sedangkan seorang pengacara tanggung jawab profesionalnya hanya mengupayakan agar kepentingan kliennya dapat terlindungi. Pelanggaran terhadap tanggung jawab profesional ini bisa berakibat membahayakan jiwa konsumen, seperti malpraktik yang sering dilakukan dokter. Oleh karena itu Pasal 19 ayat (1) UUPK juga berlaku bagi pelaku usaha di bidang jasa.

## **2. Prinsip Tanggung Jawab**

### **a. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak**

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolut liability*). Namun ada pula para ahli yang membedakannya. Ada pendapat menyatakan *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya *absolut liability* adalah prinsip

---

<sup>55</sup> *Ibid.*, hlm. 82

tanggung jawab tanpa kesalahan, dan tidak ada pengecualiannya.<sup>56</sup>

Ada pula pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidaknya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada *strict liability*, hubungan itu harus ada, sementara pada *absolut liability* dapat saja si tergugat bukan pelaku langsung kesalahan tersebut (misalnya dalam kasus bencana alam).

#### **b. Prinsip Tanggung Jawab Terbatas**

Prinsip tanggung jawab terbatas sangat disenangi pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.<sup>57</sup> Misalnya dalam perjanjian pengangkutan, apabila barang yang dikirim rusak, maka pihak pengangkut hanya bersedia mengganti maksimum sepuluh kali biaya pengiriman. Prinsip ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha. Hal ini perlu diatur dalam revisi UUPK agar pelaku usaha tidak secara sepihak membatasi tanggung jawabnya.

### **3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut UUPK**

Untuk melengkapi produk yang dijualnya maka pihak produsen melengkapi dengan jaminan atau dikenal juga sebagai garansi. Garansi adalah jaminan dari produsen terhadap produk yang

---

<sup>56</sup> *Ibid.*, hlm. 78

<sup>57</sup> *Ibid.*, hlm. 79

dijualnya kepada konsumen sesuai yang diperjanjikan.<sup>58</sup> Pengertian lain dari garansi adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut terbebas dari kegagalan proses manufaktur (kesalahan pekerja dan kegagalan bahan) dalam jangka waktu tertentu.<sup>59</sup> Biasanya pelanggan sebagai pengguna akhir dan penjual melengkapi identitasnya dalam surat keterangan tersebut untuk diserahkan kepada produsen sebagai awal dari periode garansi.

Pemberian garansi ini diatur dalam UUPK Pasal 25 ayat (1) yang menyatakan: “Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.”

Terkait dengan pemberian jaminan atas produk yang dijual oleh pelaku usaha hal ini merupakan bentuk tanggung jawab atas kerugian yang mungkin dialami konsumen di kemudian hari akibat mengkonsumsi barang yang dibelinya dari produsen tersebut. Hal ini diatur dalam UU Perlindungan Konsumen dalam Pasal 19 ayat (1): “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

---

<sup>58</sup> M Ali Mansyur, *Ibid.*, hlm. 69

<sup>59</sup> *Wikipedia*, Garansi, <http://id.wikipedia.org/wiki/Garansi>

Kemudian pada ayat (2): “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Pelaku usaha yang meliputi berbagai bentuk/ jenis usaha sebagaimana dimaksud UUPK, sebaiknya ditentukan urutan yang harus digugat oleh konsumen ketika dirugikan oleh pelaku usaha. Ahmadi Miru mengemukakan urutan pelaku usaha yang bisa dituntut seperti berikut.<sup>60</sup>

1. Yang pertama digugat adalah pelaku usaha yang membuat produk tersebut jika berdomisili di dalam negeri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang bersangkutan.
2. Apabila produk tersebut diproduksi di luar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena UUPK tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri.
3. Apabila produsen maupun importir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang tersebut.

#### **D. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen**

UUPK mengatur mekanisme penyelesaian sengketa Konsumen pada BAB X PENYELESAIAN SENGKETA dalam Pasal 45 hingga Pasal 48. Konsumen dapat memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui proses di

---

<sup>60</sup> Ahmadi Miru, dalam Abdul Halim Barkatulah, *Op.cit.*, hlm. 35



pengadilan maupun di luar pengadilan. Meskipun ada upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan, namun hal ini tidak serta merta meniadakan tanggungjawab pidana yang telah diatur dalam Perundang-undangan lainnya. Hal ini sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 45 UUPK, yaitu:

- (1) 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.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 46 UUPK mengatur siapa saja yang bisa mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha yaitu:

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
  - a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
  - b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
  - c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
  - d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar

dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 48 UUPK mengatur penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur pengadilan yang menyatakan: “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.”

Selanjutnya diatur pula mengenai penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang diatur dalam Pasal 49 ayat (1) UUPK, yang menyatakan: “Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.” Kemudian Pasal 54 ayat (1) menyatakan: “Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis.”

Kemudian diatur pula mengenai tugas dan kewenangan BPSK dalam Pasal 52 UUPK, yaitu:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan

- huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
  - k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
  - l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
  - m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Dalam menjalankan tugasnya BPSK diberi batas waktu untuk menyelesaikan sengketa konsumen seperti dinyatakan pada pasal 55: “Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.”

Pasal 56 mengatur mengenai pelaksanaan putusan BPSK yang menyatakan:

- (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
- (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
- (3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- (4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Tetapi putusan BPSK masih harus dimintakan penetapan kepada Pengadilan Negeri agar mempunyai kekuatan eksekutorial seperti dinyatakan

pada Pasal 57 UUPK: Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Apabila pihak yang bersengketa tidak menerima putusan BPSK dibuka peluang untuk mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri (Pasal 56 ayat (2)). Kemudian UU Perlindungan Konsumen mengatur batas waktu penyelesaian keberatan yang diajukan pihak yang bersengketa seperti dinyatakan pada Pasal 58 ayat (1) Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.

Tetapi atas putusan yang dikeluarkan Pengadilan Negeri masih dibuka peluang bagi pihak yang bersengketa untuk mengajukan kasasi sebagaimana dinyatakan pada Pasal 58 ayat (2) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia. Kemudian diatur pula jangka waktu penyelesaian kasasi pada Pasal 58 ayat (3): Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi. Batasan waktu penyelesaian perkara dalam UUPK terkesan sangat optimistik, sekalipun hal itu tidak realistis karena beban yang dilimpahkan kepada badan peradilan umum sangat berat.<sup>61</sup>

Adanya peluang untuk mengajukan keberatan atas putusan majelis BPSK menunjukkan adanya kontradiksi dengan Pasal 54 ayat (3) yang

---

<sup>61</sup> Shidarta, *Op.cit.*, hlm. 176

menyatakan; “Putusan majelis bersifat final dan mengikat.” Kata “final” diartikan sudah tidak adanya upaya mengajukan banding maupun kasasi. Timbul kerancuan mengenai kata “final” dan “mengikat”, karena dibukanya kesempatan bagi pihak yang bersengketa mengajukan banding dan kasasi berarti putusan majelis BPSK belum “final” sementara kata mengikat berarti “harus dijalankan” oleh yang diwajibkan oleh putusan tersebut. Jika tidak dijalankan maka putusan tersebut diajukan sebagai bukti penyidikan (Pasal 56 ayat (4) dan (5)).

Pasal 60 UUPK memberi kewenangan kepada BPSK menjatuhkan sanksi administratif atas pelanggaran Pasal 19 ayat (2) dan (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26. Kewenangan menjatuhkan sanksi administratif menunjukkan pelanggaran pasal-pasal tersebut adalah perkara perdata. Kecuali apabila yang dilanggar adalah Pasal 19 ayat (1), dan (2) UUPK yang mengakibatkan luka, kecacatan, atau hilangnya nyawa konsumen, maka setelah Putusan BPSK mendapat Penetapan dari Pengadilan Negeri putusan tersebut bisa dieksekusi, tanpa harus menunggu selesainya proses penuntutan secara pidana.

Pembayaran ganti rugi seperti yang diatur pada Pasal 19 ayat (3), yaitu: “Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi” juga sulit diwujudkan mengingat pihak konsumen yang menjadi korban perlu waktu memulihkan kesehatannya, sebelum membuat laporan serta diperlukan proses pembuktian sebab kejadian yang sebenarnya. Di pihak lain pelaku usaha juga menunggu proses hukum

dijalankan sebelum membayar ganti rugi kepada konsumen.

Pertanyaan selanjutnya: Apakah sebuah perkara yang semula bersifat perdata bisa diubah menjadi perkara pidana?<sup>62</sup> Misalnya pelanggaran Pasal 20 UUPK yang bersifat perdata. Contohnya seorang konsumen melakukan gugatan kepada pelaku usaha karena telah membeli produk yang ternyata tidak sesuai dengan kondisi dalam iklan. Kemudian BPSK menyatakan pelaku usaha yang menjual produk dan membuat iklan dinyatakan bersalah. Putusan BPSK yang telah mendapat penetapan Pengadilan Negeri tidak dapat dieksekusi karena penolakan para pelaku usaha, maka perkara itu tidak dapat diajukan ke Penyidik Polri karena bersifat perdata.

Demikian pula halnya atas pelanggaran Pasal 25 ayat (1) dan ayat (2) UUPK dimana pelaku usaha menolak memberi ganti rugi atas kegagalan pelaku usaha menyediakan suku cadang yang dijanjikan tepat waktu, meskipun telah diputuskan oleh BPSK dan mendapat penetapan Pengadilan, perkara ini tidak dapat diajukan kepada Penyidik Polri karena merupakan perkara perdata. Demikian pula yang terjadi atas pelanggaran Pasal 26 UUPK. Penyerahan kasus atas pihak yang tidak menjalankan putusan BPSK kepada penyidik hanya dapat dilakukan apabila perkaranya adalah pidana. Apabila perkaranya adalah perdata, penyidik tidak dapat melibatkan diri karena tidak memiliki mandat hukum mengurus masalah perdata.<sup>63</sup>

---

<sup>62</sup> *Ibid.*

<sup>63</sup> Abdul Halim Barkatulah, *Op.Cit.* hlm. 182-183

## **BAB III**

# **AKIBAT HUKUM PENERAPAN KLAUSULA BAKU DALAM KONTRAK GARANSI KOMPUTER MEREK ACER DI INDONESIA**

### **A. Perjanjian Baku**

#### **1. Penjanjian Baku dalam Hukum Perjanjian**

Perkembangan industri yang semakin pesat mampu menghasilkan produk dalam jumlah besar dalam waktu yang sangat cepat. Dengan demikian pihak produsen berusaha untuk segera menjual produknya agar dapat segera merealisasikan keuntungan yang bisa diperolehnya. Peluncuran produk yang begitu cepat merupakan tanggapan atas semakin banyaknya pelaku usaha di sektor yang sama. Sehingga produk yang baru saja diluncurkan bisa saja segera digantikan oleh produk yang lebih baru. Dalam hal ini siklus hidup produk tidak lagi melewati fase pengenalan, pertumbuhan, kematangan, dan penurunan, akan tetapi bisa saja pada saat produk tersebut berada pada siklus pertumbuhan segera digantikan produk baru yang sama sekali berbeda dari produk yang digantikannya.

Sebagai konsekuensi dari ketatnya persaingan ini, maka seringkali produk yang belum matang dari segi riset sudah diluncurkan (dijual) ke pasaran untuk mencegah larinya pelanggan kepada produk dari kompetitor yang menawarkan suatu keunggulan dibanding produk yang sudah ada sebelumnya. Hal ini terjadi di semua sektor industri bahkan pada sektor yang padat modal dan teknologi seperti elektronika, khususnya produk komputer.

Buku III KUH Perdata mengatur tentang “*verbintenisrecht*”, dimana tercakup pula istilah “*overeenkomst*”. Dikenal tiga terjemahan dari “*verbintenis*”, yaitu: perikatan, perutangan, dan perjanjian, sedang untuk “*overeenkomst*” ada dua terjemahan yaitu: perjanjian dan persetujuan.<sup>64</sup>

Berbeda dari pengertian perjanjian (Pasal 1313 KUH Perdata), KUH Perdata tidak memberikan definisi atau pengertian tentang perikatan. Oleh karena itu pengertian perikatan harus dilihat dalam doktrin (ilmu pengetahuan hukum). Menurut Subekti, perikatan adalah suatu hubungan hukum dalam lapangan hukum kekayaan antara dua orang/lebih atau dua pihak, yang mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak lain, dan pihak yang lain berkewajiban memenuhi tuntutan itu.<sup>65</sup> Sementara itu Djaja S. Meliala mengemukakan perjanjian sebagai: suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan hukum kekayaan.<sup>66</sup>

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri perikatan atau perjanjian<sup>67</sup> ialah:

- a. Para pihak (subjek) selalu dua orang atau lebih.
- b. Debitur wajib melaksanakan prestasi.
- c. Prestasi harus tertentu atau dapat ditentukan.
- d. Prestasi harus mungkin dan halal.
- e. Prestasi dapat hanya satu kali atau terus menerus, seperti dalam

---

<sup>64</sup> Djaja S. Meliala, *Op.cit.*, hlm. 75

<sup>65</sup> R Subekti. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT Intermasa, Jakarta 1994, hlm. 1

<sup>66</sup> Djaja S. Meliala. *Op.cit.*, hlm. 81

<sup>67</sup> *Ibid.*



perjanjian sewa-menyewa, perjanjian kerja dan lain-lain.

- f. Kadang-kadang perikatan atau perjanjian tidak berdiri sendiri-sendiri, artinya masih harus diikuti dengan tindakan lain, seperti dalam perjanjian jual beli, diikuti oleh levering (penyerahan) dan balik nama (mutasi).
- g. Untuk memenuhi kewajibannya debitur bertanggung jawab menurut Pasal 1131 dan Pasal 1132 KUH Perdata.
- h. Menimbulkan hak perorangan.
- i. Pada umumnya pemenuhan prestasi dapat dipaksakan (melalui Pengadilan).
- j. Terletak dalam lapangan Hukum harta kekayaan.

Walaupun perikatan dan perjanjian memiliki ciri-ciri yang sama, namun ada perbedaannya. Perbedaannya perikatan adalah suatu pengertian yang abstrak sedangkan perjanjian adalah suatu hal yang konkrit. Kita tidak dapat melihat suatu perikatan, hanya dapat membayangkannya dalam alam pikiran kita. Tetapi kita dapat melihat atau membaca suatu perjanjian ataupun mendengarkan perkataan-perkataannya.<sup>68</sup> Yang perlu diingat adalah perikatan merupakan suatu pengertian hukum (*rechtsbegrip*) dan karena itu tidak ada wujudnya, sedangkan yang kelihatan, kalau ia berupa suatu perjanjian tertulis, adalah perjanjiannya.<sup>69</sup>

Jual beli adalah suatu perjanjian bertimbang balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu

---

<sup>68</sup> R. Subekti. *Aneka Perjanjian, Op.cit.*, hlm. 3

<sup>69</sup> J. Satrio. *Hukum Perjanjian*, Citra AdityaBakti, Bandung 1992, hlm. 3

barang, sedang pihak yang lainnya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan atas perolehan hak tersebut.<sup>70</sup> Perjanjian jual beli merupakan perjanjian bernama,<sup>71</sup> yaitu perjanjian yang mempunyai nama dan diatur dalam Pasal 1319 KUH Perdata. Unsur-unsur pokok perjanjian jual beli<sup>72</sup> adalah barang dan harga, sehingga berdasarkan asas konsensualisme<sup>73</sup> dalam KUH Perdata perjanjian itu sudah dilahirkan sejak dicapainya kata sepakat mengenai barang dan harga. Dengan demikian perjanjian jual beli merupakan hasil interaksi antara pelaku usaha dan konsumen.

Jual beli ini menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Di pihak pelaku usaha berhak menerima pembayaran dan berkewajiban menyerahkan barang. Sementara konsumen wajib menyerahkan sejumlah uang sebagai pembayaran atas barang yang dibelinya, serta berhak mendapatkan barang yang di transaksikan. Untuk menguatkan perikatan diantara para pihak inilah kemudian dibuat perjanjian tertulis. Mengingat banyaknya transaksi yang dilakukan pelaku usaha, maka dibuatlah naskah tertulis secara masal untuk mengatur transaksi yang dilakukannya. Perjanjian tertulis yang dibuat secara masal inilah yang dikenal sebagai perjanjian baku atau dibakukan.

---

<sup>70</sup> R. Subekti. *Op.cit*, hlm. 1

<sup>71</sup> Djaja S Meliala. *Op.cit.*, hlm. 88

<sup>72</sup> R. Subekti. *Op.cit.*, hlm. 2

<sup>73</sup> R. Soebekti menyatakan konsensualisme berasal dari kata konsensus yang berarti kesepakatan. Dengan dimaksudkan bahwa diantara pihak-pihak yang bersangkutan tercapai suatu persesuaian kehendak, artinya: apa yang dikehendaki pihak yang satu dikehendaki juga oleh pihak yang lainnya. Kedua kehendak bertemu dalam sepakat itu. *Ibid*, hlm. 3

## 2. Klausula Baku

Latar belakang tumbuhnya perjanjian baku adalah keadaan sosial dan ekonomi. Para pelaku usaha mengadakan transaksi dan untuk kepentingan tersebut mereka kemudian menentukan syarat-syarat tertentu secara sepihak terhadap mitra usahanya. Pihak lawannya (*wederpartij*) yang pada umumnya mempunyai kedudukan (ekonomi) lemah, baik karena posisinya maupun karena ketidaktahuan hanya menerima apa yang disodorkan itu.<sup>74</sup>

Sebelum lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, berbagai literatur lebih banyak memperkenalkan istilah kontrak baku (*Standard Contract*), sekarang dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen menggunakan istilah "Klasula baku" yang didefinisikan pada Pasal 1 ayat 10. yaitu: "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."

Kedua istilah tersebut semua benar, mengingat penggunaan istilah kontrak baku lebih luas yaitu tidak terbatas pada klasula baku yang telah dipersiapkan dan ditetapkan lebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha di dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen, tetapi juga meliputi pula bentuknya.<sup>75</sup>

---

<sup>74</sup>Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni Bandung 1994. hlm. 46

<sup>75</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yado, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005. hlm 18

Dari gejala-gejala perjanjian baku yang terdapat di masyarakat, perjanjian ini dibedakan dalam 4 jenis,<sup>76</sup> yaitu:

- a. Perjanjian baku sepihak adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat disini ialah pihak kreditor yang lazimnya mempunyai posisi (ekonomi) kuat dibandingkan pihak debitor.
- b. Perjanjian baku timbal balik adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh kedua pihak, misalnya perjanjian baku yang pihak-pihaknya terdiri dari pihak majikan (kreditor) dan pihak lainnya buruh (debitor). Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya pada perjanjian buruh kolektif.
- c. Perjanjian baku yang ditetapkan Pemerintah, ialah perjanjian baku yang isinya ditentukan Pemerintah terhadap perbuatan-perbuatan hukum tertentu, misalnya perjanjian-perjanjian yang mempunyai objek hak-hak atas tanah. Dalam bidang agraria, lihatlah misalnya akta-akta Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT).
- d. Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan Notaris atau advokat adalah perjanjian-perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang minta bantuan Notaris atau Advokat yang bersangkutan. Di dalam perpustakaan Belanda, jenis keempat ini disebut contract model.

---

<sup>76</sup> Mariam Darus Badruzaman. *Op.cit.* hlm 8

### 3. Ciri-Ciri Perjanjian Baku

Selanjutnya Abdulkadir Muhammad<sup>77</sup> mengemukakan ciri dari perjanjian baku yaitu:

- a. Bentuk perjanjian tertulis, kata-kata atau kalimat pernyataan kehendak yang termuat di dalam syarat-syarat baku dibuat secara tertulis berupa akta otentik atau akta di bawah tangan. Karena dibuat secara tertulis maka perjanjian itu menggunakan kata-kata atau susunan kalimat yang rapi, jika huruf yang dipakai kecil-kecil isinya terlihat sangat padat dan sulit dibaca dengan cepat sehingga merupakan kerugian bagi konsumen.
- b. Format perjanjian dibakukan, meliputi model rumusan dan ukuran sehingga tidak dapat diganti, diubah, atau dibuat dengan cara lain karena sudah dicetak. Rumusan syarat-syarat perjanjian dapat dibuat secara rinci dengan menggunakan nomor atau pasal-pasal, atau secara singkat berupa klausula-klausula tertentu yang isinya hanya dipahami pelaku usaha sedangkan konsumen sulit memahaminya dalam waktu singkat.
- c. Syarat-syarat perjanjian hanya ditentukan oleh pelaku usaha, sehingga sifatnya cenderung lebih menguntungkan pelaku usaha dibandingkan konsumen. Hal ini tergambar dalam klausula eksonerasi berupa pembebasan tanggung jawab pelaku usaha, tanggung jawab itu menjadi beban konsumen.
- d. Konsumen hanya menerima atau menolak, jika konsumen

---

<sup>77</sup> Abdulkadir Muhammad. *Loc.cit.*, hlm. 6-7

menerima syarat-syarat yang diajukan kepadanya maka ditandatangani perjanjian itu dan menunjukkan bahwa konsumen bersedia memikul tanggung jawab yang dilimpahkan kepadanya meskipun bukan merupakan kesalahannya.

- e. Penyelesaian sengketa melalui musyawarah atau peradilan, dalam syarat-syarat perjanjian terdapat klausula mengenai tempat dan cara penyelesaian sengketa, baik melalui musyawarah, arbitrase maupun peradilan umum.
- f. Perjanjian baku menguntungkan pelaku usaha, karena perjanjian dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang dibakukan maka perjanjian yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha akan menguntungkan pelaku usaha berupa:
  - 1) Efisiensi waktu, biaya, dan tenaga;
  - 2) Praktis karena sudah tersedia naskah yang dicetak berupa blanko atau formulir yang siap diisi atau ditandatangani;
  - 3) Penyelesaian cepat karena konsumen hanya menyetujui dan atau menandatangani perjanjian yang disodorkan kepadanya.

#### **4. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku Dalam UUPK**

Penggunaan perjanjian baku dalam kehidupan sehari hari merupakan suatu keniscayaan yang tidak dapat dielakkan lagi. Kebutuhan pelaku usaha untuk dapat melayani sebanyak mungkin konsumen, berhadapan dengan keinginan konsumen untuk melakukan transaksi dengan cepat dan simpel. Sehingga dalam berbagai macam produk yang

kita konsumsi dapat dengan mudah kita temui penggunaan perjanjian yang memuat klausula perjanjian yang dibakukan atau menurut UUPK dinyatakan sebagai klausula baku.

Untuk mengatur penggunaan perjanjian baku dalam kehidupan masyarakat, Pasal 18 ayat (1) UUPK mengatur mengenai syarat-syarat pencantuman klausula baku yang menyatakan:

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 belinya;
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Selanjutnya Pasal 18 ayat (2) UUPK menyatakan “Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.” Kemudian pada ayat (3) diatur

“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.” Atas kebatalan demi hukum dari klausula baku seperti yang disebutkan pada ayat (3) maka pada ayat (4) UU Perlindungan Konsumen menyatakan “Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.”

## **B. Penerapan Klausula Baku Garansi Komputer Merek Acer dalam Kaitannya dengan Ketentuan Pencantuman Klausula Baku dalam UUPK**

Untuk menarik minat konsumen para pelaku usaha menempuh bermacam cara. Antara lain dengan melakukan program periklanan yang gencar dan menawarkan berbagai macam fasilitas dan kemudahan untuk meningkatkan penjualan. Jual beli adalah suatu perjanjian bertimbal balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedang pihak yang lainnya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan atas perolehan hak tersebut.<sup>78</sup>

R Subekti<sup>79</sup> menyatakan pada pihak penjual ada dua kewajiban utama, yaitu:

1. menyerahkan hak milik atas barang yang diperjual-belikan
2. menanggung kenikmatan tenteram atas barang tersebut dan

---

<sup>78</sup> R. Soebekti. *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung 1995, hlm. 1

<sup>79</sup> *Ibid*, hlm. 8



menanggung terhadap cacat-cacat yang tersembunyi.

Kewajiban menyerahkan hak milik meliputi segala perbuatan yang menurut hukum diperlukan untuk mengalihkan hak milik atas barang yang diperjualbelikan itu dari si penjual kepada si pembeli.<sup>80</sup> KUH Perdata mengenal tiga macam barang, yaitu: barang bergerak, barang tetap, dan barang tak bertubuh (piutang, penagihan atau klaim), maka ada tiga macam cara penyerahan untuk masing-masing barang tersebut. Untuk barang bergerak cukup dengan penyerahan kekuasaan atas barang itu. Untuk barang tetap (tak bergerak) dengan perbuatan yang dinamakan balik nama. Barang tak bertubuh dengan perbuatan yang dinamakan *cessie*.<sup>81</sup>

Selanjutnya penjual berkewajiban menjamin bahwa barang yang dijualnya itu penguasaannya dapat dialihkan secara aman dan tenteram, dalam hal ini barang yang dijual adalah benar milik atau dibawah penguasaan si penjual dan tidak dibebani kewajiban apapun, misalnya sedang menjadi agunan serta ketiadaan cacat yang tersembunyi pada barang tersebut. Hal ini dinyatakan dalam Pasal 1491 KUH Perdata:

“Penanggungan yang menjadi kewajiban penjual terhadap pembeli adalah untuk menjamin dua hal yaitu: pertama, penguasaan atas barang yang dijual itu secara aman dan tenteram; kedua, tiadanya cacat yang tersembunyi pada barang tersebut, atau yang sedemikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk pembatalan pembelian.”

Kemudian Pasal 1508 KUH Perdata menyatakan: “Jika penjual telah mengetahui cacat-cacat barang itu, maka selain wajib mengembalikan uang harga pembelian yang telah diterimanya, ia juga wajib mengganti segala

---

<sup>80</sup> *Ibid*, hlm. 9

<sup>81</sup> *Ibid*, hlm. 10

biaya, kerugian dan bunga.” Cacat produk atau produk yang cacat didefinisikan sebagai:

“Setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya baik karena kesengajaan atau kealpaan dalam proses maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda mereka dalam penggunaannya, sebagaimana diharapkan orang.”<sup>82</sup>

Cacat pada barang yang dijual (tidak mampu memenuhi tujuan pembuatannya) karena cacat produk atau manufaktur, cacat desain, cacat peringatan atau cacat instruksi.<sup>83</sup> Cacat produk atau manufaktur adalah cacat yang diakibatkan oleh proses produksi. Sementara cacat desain adalah cacat pada produk yang dapat membahayakan keselamatan konsumen ketika menggunakannya. Sedangkan cacat peringatan atau instruksi adalah cacat yang diakibatkan karena produk tersebut tidak dilengkapi peringatan atau instruksi penggunaan yang benar.

Terkait dengan pemberian jaminan atas produk yang dijual oleh pelaku usaha, hal ini merupakan bentuk tanggung jawab atas kerugian yang mungkin dialami konsumen di kemudian hari akibat mengkonsumsi barang yang dibelinya dari produsen tersebut. Hal ini diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Kemudian pada ayat (2): “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau

---

<sup>82</sup> Az Nasution dalam Abdul Halim Barkatullah, *Op.cit.*, hlm. 49

<sup>83</sup> *Ibid*, hlm. 50

jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Jaminan atas kondisi barang yang dijual inilah yang dituangkan oleh pelaku usaha dalam bentuk klausula baku garansi. Garansi adalah jaminan dari produsen terhadap produk yang dijualnya kepada konsumen sesuai yang diperjanjikan.<sup>84</sup> Pengertian lain dari garansi adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut terbebas dari kegagalan proses manufaktur (kesalahan pekerja dan kegagalan bahan) dalam jangka waktu tertentu.<sup>85</sup> Biasanya pelanggan sebagai pengguna akhir dan penjual melengkapi identitasnya dalam surat keterangan tersebut untuk diserahkan kepada produsen sebagai awal dari periode garansi.

Klausula baku garansi mengatur jangka waktu penjaminan, umumnya selama satu tahun serta syarat-syarat berlakunya garansi. Menurut Mariam Darus Badaruzaman<sup>86</sup> klausula baku terjadi atas kehendak salah satu pihak yang dituangkan dalam perjanjian secara individual maupun secara massal. Yang dimaksud secara massal di sini adalah telah dipersiapkan terlebih dahulu dan diperbanyak dalam bentuk formulir yang dinamakan perjanjian baku.

Kontrak yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha ini merupakan perjanjian dengan klausula exonerasi yang membebaskan tanggung jawab

---

<sup>84</sup> M Ali Mansyur. *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Tanggung Jawab Konsumen*, Genta Press Yogyakarta 2007, hlm. 69

<sup>85</sup> *Wikipedia*, Garansi, <http://id.wikipedia.org/wiki/Garansi>

<sup>86</sup> Mariam Darus Badaruzaman. *Aneka Hukum Bisnis, Op.cit.*, hlm. 46

salah satu pihak.<sup>87</sup> Sehingga mengakibatkan kedudukan dari kedua belah pihak tidak seimbang, yang pada akhirnya melahirkan suatu perjanjian yang tidak terlalu menguntungkan bagi salah satu pihak. Dengan demikian, menurut Mariam Darus Badaruzaman perjanjian baku ini secara teoritis yuridis tidak memenuhi unsur-unsur sebagaimana dikehendaki oleh Pasal 1320 jo Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata.<sup>88</sup>

Pada dasarnya garansi pada produk komputer *branded* hanya mencakup kerusakan akibat cacat material, proses produksi pada penggunaan normal. Sebagai contoh pada buklet garansi yang dikeluarkan Acer Incorporated pada Buklet Jaminan,<sup>89</sup> subjudul Jaminan Terbatas bagian 1) Jaminan Produk yang menyatakan:

“Acer menjamin setiap produk perangkat keras komputer Acer yang dibeli oleh Pelanggan dari toko penjual komputer resmi ACER di negara mana saja di Daerah Asia Pasifik (Ruang Lingkup Teritorial), bebas dari cacat material atau proses pengerjaan pada penggunaan normal selama periode jaminan sebagaimana yang dinyatakan dalam Buklet Jaminan Terbatas yang diberikan bersama produk Anda (“Buklet Jaminan”).”

Penggunaan normal yang dimaksudkan pada klausula baku di atas dijelaskan pada buklet Panduan Cepat, khususnya pada bagian spesifikasi.<sup>90</sup> Salah satunya adalah tempat pengoperasian, yang mensyaratkan suhu lingkungan dimana perangkat dioperasikan berada pada suhu antara 5° C (lima derajat Celsius) hingga 35° C (tiga puluh lima derajat Celsius).

---

<sup>87</sup> Djaja S. Meliala. *Op.cit.*, hlm. 90

<sup>88</sup> Mariam Darus Badaruzaman. *Perjanjian Baku (Standar) Perkembangannya Di Indonesia*, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar, Universitas Sumatera Utara, Medan, 1980, hlm. 13 dan 17

<sup>89</sup> Acer Incorporated. Buklet Jaminan, *Jaminan Produk Terbatas Untuk Personal Computer/Monitor/Proyektor*, Acer Incorporated 2008

<sup>90</sup> Acer Incorporated. *Aspire 4530/4230 Series Quick Guide*, 04/2008, hlm. 12-13

Sedangkan suhu ketika perangkat tidak dioperasikan berada antara -20° C (minus dua derajat Celsius) hingga 65° C (enam puluh lima derajat Celsius). Data di atas adalah untuk notebook Acer seri Aspire 4530 dan 4230. Akan tetapi spesifikasi suhu lingkungan tempat beroperasinya notebook ini relatif sama untuk semua produk komputer.

Apabila pemakai mengabaikan petunjuk penggunaan ini, maka ketika terjadi kerusakan pada perangkat komputer yang dibelinya tidak tertutup kemungkinan pelaku usaha akan menolak setiap klaim garansi yang diajukan konsumen, karena kerusakan ini dianggap sebagai kelalaian pemakai.

Sementara kerusakan akibat penyimpanan ketika berada di tangan penjual (dealer resmi) diluar tanggungjawab pihak produsen (pemegang merek). Hal ini umumnya dinyatakan:

“Acer tidak akan bertanggung jawab atas segala kerugian atau kerusakan langsung, tidak langsung, atau merupakan konsekuensi dari segala macam yang timbul dari Produk atau penggunaannya oleh konsumen termasuk segala kerugian atau kerusakan yang timbul dari kelalaian karyawan, agen, atau subkontraktor Acer.”

Namun pelaku usaha tetap mengakomodir keinginan konsumen untuk memperluas perlindungan atas produk yang dibelinya dari kemungkinan terjadinya kerusakan yang diakibatkan oleh kelalaian pemakai, misalnya terjatuh, tersiram, pencurian, huru-hara, maupun bencana alam. Hal ini dilakukan pelaku usaha dengan bekerja sama melibatkan jasa asuransi seperti yang dilakukan oleh eStore Indonesia sebagai penyalur resmi produk komputer Apple bersama Asuransi Central Asia melalui

produk iCover.<sup>91</sup>

Apabila konsumen menginginkan perluasan perlindungan atas risiko kerugian yang timbul akibat mengkonsumsi suatu produk dalam hal ini komputer *branded* maka tidak menutup kemungkinan baginya untuk mengasuransikan produk yang dibelinya dengan bersikap proaktif menghubungi sendiri pihak perusahaan asuransi. Dengan demikian ia akan mendapatkan perlindungan atas kerugian yang mungkin timbul akibat hilangnya kegunaan dari produk yang dibelinya, yang tidak dilindungi oleh garansi dari pihak pelaku usaha.

Berikut adalah contoh penerapan klausula baku pada Kartu Garansi komputer merek Acer, memuat klausula baku Masa Garansi dan Batasan Garansi.<sup>92</sup>

#### Masa Garansi

Masa Garansi standar adalah 1 tahun dimulai dari tanggal pembelian seperti yang ditunjukkan pada bukti pembelian (invoice). Acer dapat meminta pelanggan untuk menunjukkan bila dirasa perlu.

#### Batasan Garansi

- 1) Garansi tidak mencakup penggantian unit baru.
- 2) Peralatan tambahan dan aksesoris tidak termasuk dalam garansi.
- 3) Semua software yang menyertai unit disediakan sebagaimana adanya (orisinil).
- 4) Acer tidak bertanggung jawab terhadap kehilangan data dalam berbagai hal, pemilik harus memback-up data sebelum membawanya untuk diperbaiki.
- 5) Garansi hanya berlaku untuk pemakaian normal. Tetapi Acer tidak bertanggung jawab untuk memperbaiki atau mengganti bila kerusakan terjadi karena kerusakan fisik (cacat fisik), penggunaan yang salah, kesalahan listrik, kecelakaan, bencana alam, pengaruh software (misalnya: Virus, data korup), kekerasan atau karena telah dimodifikasi.

---

<sup>91</sup>KOMPAS, SKH. *eStore Indonesia iCover* (iklan), Rabu 14 Juli 2010, hlm. 41

<sup>92</sup> Acer Incorporated. *Kartu Garansi*, Ketentuan Umum Masa dan Batasan Garansi, Acer Incorporated, 2008

- 6) Acer berhak menolak setiap klaim yang ada, bila dirasa perlu.
- 7) Acer akan senantiasa memperbaharui kondisi dan persyaratan yang ada.

Kemudian dalam bagian 2) Jaminan Terbatas Suku Cadang dan Komponen menyebutkan komponen apa saja yang masuk dalam jaminan seperti dituangkan dalam kutipan Klausula berikut.

2.3 Semua komponen / modul Personal Computer yang tercantum di bawah ini atau setiap bagian dari sebuah unit lengkap akan mengikuti periode jaminan seperti yang ditentukan sesuai dengan Produk yang dibeli (1 tahun), kecuali jika secara tersurat dinyatakan sebaliknya:

1. Chip Central Processing Unit (CPU)
2. Main Logic Board dan / atau Logic Board CPU Base memory (RAM), yang dikirimkan bersama komputer (tidak termasuk RAM yang diupgrade setelah pembelian)
3. Base video (RAM), yang dikirimkan bersama komputer (tidak termasuk RAM yang diupgrade setelah pembelian)
4. Floppy Disk Drive
5. Hard Disk Drive
6. Unit Catu daya atau adaptor AC
7. Kartu-kartu add-on (bawaan komputer), termasuk Kartu Antarmuka Jaringan Acer (NIC) dan kartu PC bawaan notebook
8. CD-ROM Drive, CD-Rewriter, dan/atau DVD-Rom Drive
9. Tape Drive
10. Layar Display Notebook (LCD)
11. Baterai Notebook
12. Pengeras suara dan mikrofon multimedia Mouse dan / atau perangkat penunjuk lainnya
13. Keyboard

Selanjutnya pada subjudul B. Batasan dan Pengecualian Jaminan pada bagian 1) Pengecualian; menyatakan pengecualian dan batasan yang tidak mendapatkan jaminan, seperti dinyatakan dalam klausula berikut.

- 1.2 Semua Produk yang telah rusak atau menyebabkan cacat
  - a. sebagai akibat penggunaan Produk selain untuk penggunaan normal yang dimaksudkan,
  - b. kegagalan menggunakan Produk sesuai dengan Panduan Pengguna yang menyertai Produk, atau salah pemakaian,

- penyalahgunaan atau kelalaian terhadap Produk;
- c. karena penggunaan suku cadang yang tidak dibuat atau dijual oleh Acer;
- d. karena modifikasi Produk yang tidak sah; karena servis yang dilakukan oleh siapapun selain Acer Customer Service Center Atau Acer Authorized Service Provider;
- e. karena pengangkutan atau pengemasan yang tidak tepat ketika mengembalikan Produk ke Acer Customer Service Center Atau Acer Authorized Service Provider;
- f. karena instalasi Produk pihak ketiga yang tidak tepat (mis: kartu memori); atau
- g. karena mengoperasikan produk di dalam lingkungan pengoperasian yang tidak tepat.

1.3 Hilangnya atau kerusakan program, data atau media penyimpanan yang bisa dilepas. Pelanggan bertanggung jawab untuk menyimpan (membuat cadangan) semua program, data atau media penyimpanan yang bisa dilepas. Harap diperhatikan bahwa Acer mungkin memilih untuk mengganti Produk yang diserahkan untuk layanan jaminandengan produk yang diproduksi ulang dengan kualitas yang sama, sehingga semua data yang disimpan oleh Pelanggan pada Produk Asli tidak bisa diakses oleh Pelanggan secara permanen.

- a) Suku cadang yang bisa habis, yaitu suku carang yang memerlukan penggantian secara berkala selama penggunaan Produk secara normal, tetapi tidak terbatas pada suku cadang plastik seperti bingkai LCD, penutup LCD, casing atas, casing bawah, semua chasis, kabel, konektor, tombol keyboard dsb.
- b) Cacat ringan pada layar LCD yang terjadi pada Produk yang dilengkapi dengan teknologi layar LCD, dengan ketentuan tidak boleh ada lebih dari empat(4) piksel rusak perjuta piksel pada layar LCD yang ditentukan, dan dengan ketentuan selanjutnya bahwa, jika panel layar dibagi sembilan (9) bidang bujursangkar yang sama, akan ada satu piksel yang rusak di bidang pusat layar tersebut.
- c) Panel LCD secara fisik rusak karena jatuh, terkena tumpahan cairan, dan temperatur ekstrem; dan kerusakan-kerusakan tersebut sangat kasat mata (misalnya termasuk tetapi tidak terbatas pada, seperti goresan, jejak/noda air, retak dan penyok.
- d) Semua produk yang nomor serinya lepas atau rusak.
- e) Cacat non-pabrik yang disebabkan oleh bencana alam atau kuasa Tuhan.



Dari kutipan di atas masa pertanggung jawaban produk hanya selama satu tahun namun dapat diperpanjang tergantung jenis produk yang dibeli, dengan ketentuan konsumen membayar premi tambahan. Perlu diperhatikan di sini, sesungguhnya konsumen membayar premi pertanggung jawaban (garansi) yang termasuk ke dalam komponen harga produk pada saat melakukan pembelian.

Jangka waktu perlindungan sudah ditentukan berdasarkan daur hidup produk, khususnya komputer yang di luar negeri umumnya hanya digunakan paling lama satu atau dua tahun dan relatif sulit menghitung masa pakainya. Garansi selama satu tahun diberikan dengan asumsi bahwa produk komputer tersebut digunakan terus-menerus menyala selama satu tahun, seperti yang umum dilakukan pengguna komputer di luar negeri. Berbeda dengan kendaraan bermotor seperti mobil dimana daur hidupnya relatif panjang dan mudah diukur melalui jarak tempuhnya, sehingga ada pelaku usaha yang berani memberi garansi hingga jarak tempuh 150.000 (seratus lima puluh ribu) kilometer atau lima tahun.<sup>93</sup>

Sehingga pada dasarnya ketentuan Pasal 25 ayat (1) UUPK yang menyatakan: “Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan; telah dilaksanakan oleh pelaku usaha.”

---

<sup>93</sup> *Otomotif* (Jakarta), Geely Siapkan Sedan dan MPV, edisi 36/XX 20-26 Januari 2011, hlm. 3

Namun demikian, masih ada potensi masalah yang belum diatur dalam klausula baku di atas, yaitu berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menangani klaim garansi yang diajukan konsumen? Hal ini terkait dengan tujuan perlindungan konsumen pada Pasal 3 huruf d.: “menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.” Ketiadaan aturan mengenai persoalan di atas menimbulkan kekosongan hukum dan ketidakpastian mengenai hak konsumen untuk memperoleh dan memakai produk yang dibelinya secara aman. Seringkali perlu waktu berbulan-bulan untuk menyelesaikan klaim garansi yang diminta oleh konsumen. Sehingga konsumen hanya bisa berharap pada itikad baik pelaku usaha untuk memenuhi janjinya.

Pada Buklet Jaminan Terbatas yang diberikan Acer bersama produk yang dijualnya, juga mencantumkan klausula yang menyatakan Penafian Jaminan dan Batasan. Berikut adalah kutipannya.

## 2) Penafian Jaminan dan Batasan

Kecuali jaminan terbatas yang diuraikan di sini, Acer menafikan semua jaminan lainnya, tersurat atau tersirat atau menurut undang-undang, termasuk tetapi tidak terbatas pada jaminan layak jual atau kesesuaian untuk kegunaan tertentu. Segala jaminan tersirat yang mungkin dikenakan undang-undang berlaku terbatas pada syarat-syarat Jaminan Produk Terbatas. Dalam keadaan apapun Acer tidak akan bertanggungjawab atas segala kerusakan yang bersifat insidental, khusus, dan merupakan konsekuensi, termasuk tetapi tidak terbatas pada hilangnya bisnis, keuntungan, data atau penggunaan, apakah dalam suatu tindakan berdasarkan kontrak, atau perkara hukum atau berdasarkan jaminan, yang timbul karena atau sehubungan dengan penggunaan atau kinerja Produk atau perangkat apa saja yang disediakan Acer yang menyertai Produk, meskipun Acer telah diberi tahu tentang kemungkinan kerusakan-kerusakan seperti itu. Pelanggan setuju bahwa perbaikan, dan (jika tersedia)

penggantian apabila berlaku, berdasarkan layanan jaminan sebagaimana diuraikan dalam perjanjian ini adalah menjadi tanggung jawab utama dan secara eksklusif dari Pelanggan sendiri yang berkaitan dengan segala pelanggaran terhadap Jaminan Terbatas Acer sebagaimana diuraikan dalam perjanjian ini.<sup>94</sup>

Selanjutnya diuraikan juga hal-hal yang dikesampingkan oleh Acer yang dinyatakan dalam Batasan Tanggung Jawab,<sup>95</sup> sebagaimana kutipan berikut.

#### BATASAN TANGGUNG JAWAB

Perundang-undangan termasuk Trade Practice Act (Undang-undang Praktik Perdagangan), Consumer Act (Undang-undang Konsumen) dan perundangan setempat lainnya secara tersirat menerapkan jaminan dan ketentuan ke dalam kontrak konsumen. Jaminan-jaminan dan persyaratan-persyaratan ini ada secara terpisah dari dan tidak dipengaruhi oleh jaminan-jaminan yang dirujuk pada kartu jaminan produk. Tunduk pada perundang-undangan tersebut dan jaminan-jaminan yang terkandung dalam jaminan ini, semua jaminan, persyaratan, dan pertanggung jawaban yang diisyaratkan oleh undang-undang dengan ini dikesampingkan dan Acer tidak akan bertanggung jawab atas segala kerugian atau kerusakan secara langsung atau tidak langsung dari segala macam yang timbul dari produk atau penggunaannya (termasuk tetapi tidak terbatas pada hilangnya keuntungan dan hilangnya atau kerusakan yang bersifat insidental atau merupakan konsekuensi).

Dalam keadaan apapun, tanggung jawab Acer (jika ada), yang timbul dari atau sehubungan dengan produk atau layanan yang diberikan oleh Acer harus terbatas, sesuai pilihannya, pada:

- a. dalam hal produk, penggantian atau perbaikan produk atau pemberian produk yang setara, atau pembayaran biaya penggantian produk atau memerintahkan produk diperbaiki atau memperoleh produk yang setara;
- b. dalam hal layanan, pemberian layanan lagi atau pembayaran biaya memerintahkan diberinya layanan lagi.

Acer tidak akan bertanggung jawab atas segala kerugian atau kerusakan langsung, tidak langsung, atau merupakan konsekuensi dari segala macam yang timbul dari Produk atau penggunaannya oleh konsumen termasuk segala kerugian atau kerusakan yang timbul dari kelalaian

---

<sup>94</sup> Acer Incorporated. *Jaminan, Jaminan Produk Terbatas Untuk Personal computer/Monitor/Proyektor*, Acer Incorporated, 2008

<sup>95</sup> *Ibid*, tanpa hlm.

karyawan, agen, atau subkontraktor Acer. Acer tidak bertanggung jawab atas kerusakan pada, atau kerugian dari, segala program, data, atau media penyimpanan yang dapat dilepas termasuk segala kerugian atau kerusakan yang merupakan konsekuensi.

Dari klausula yang menafikan perundang-undangan yang berlaku nampak adanya itikad tidak baik dari pihak Acer Indonesia untuk menghindar dari tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha sebagaimana diatur dalam UUPK. Kemudian klausula mengenai Penafian Jaminan Dan Batasan serta Klausula Batasan Tanggung Jawab secara nyata melanggar Pasal 1339 KUH Perdata yang menyatakan “Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang.” Tidaklah mungkin suatu peraturan yang lebih rendah dapat membatalkan peraturan yang lebih tinggi, dalam hal ini adalah UUPK.

Sangat jelas perintah dari Pasal 19 ayat (1)UUPK yang menyatakan: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;” jo. Pasal 25 ayat (1) yang menyatakan: “Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.” Pelaku usaha tidak dapat melepaskan diri dari tanggung jawabnya misalnya atas kesesuaian perangkat lunak yang terinstal apabila

perangkat lunak tersebut dijual bersama produk komputer yang dibeli konsumen.

Hal di atas berkaitan dengan larangan bagi pelaku usaha seperti diatur dalam Pasal 8 ayat (1)UUPK, yaitu:

- c. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut; tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- d. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

Selanjutnya pada Batasan Garansi klausula 1) “Garansi tidak mencakup penggantian unit baru.” Hal ini merupakan bentuk pengurangan hak konsumen secara sepihak yang dilakukan pelaku usaha dan melanggar Pasal 4 huruf h. UUPK, yaitu: “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;” jo. Pasal 7 huruf g. yang mengatur kewajiban pelaku usaha: “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian” jo. Pasal 19 ayat (1) yang menyatakan: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan” jo. Pasal 19 ayat (2) yang menyatakan: “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang

dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Kata pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang setara nilainya, artinya konsumen berhak menuntut pengembalian uang atau mendapat penggantian unit baru apabila barang atau jasa yang dibelinya tidak mampu menjalankan fungsinya sesuai dengan keinginan konsumen baik karena cacat produk maupun cacat kehendak. Cacat kehendak sangat dimungkinkan terjadi pada produk dengan tingkat kerumitan tinggi seperti komputer *branded*, misalnya spesifikasi produk yang dijual tidak dikomunikasikan secara jelas oleh pelaku usaha, sehingga ada kemungkinan komponen di dalamnya tidak memenuhi spesifikasi yang diinginkan konsumen.

Kemudian pada klausula 7) Batasan Garansi yang menyatakan: “Acer akan senantiasa memperbaharui kondisi dan persyaratan yang ada.” Klausula baku tersebut melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf g. UUPK yaitu: “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.”

Dengan demikian klausula baku yang mengabaikan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku juga melanggar Pasal 4 UUPK khususnya hak-hak konsumen pada huruf:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

### **C. Akibat Hukum yang Ditimbulkan dari Penerapan Klausula Baku**

#### **Garansi dalam Jual Beli Komputer Merek Acer di Indonesia**

Bila diperhatikan dalam KUH Perdata yang mengatur mengenai perikatan, tidak menjelaskan mengenai apa yang dimaksud dengan perikatan. Pasal 1233 menyebutkan bahwa perikatan timbul dari persetujuan atau undang-undang. Kemudian perikatan yang timbul dari undang-undang dibagi menjadi perikatan yang hanya terjadi karena undang-undang semata dan perikatan yang timbul dari undang-undang karena perbuatan orang (manusia). Perikatan yang timbul dari undang-undang karena perbuatan orang dibagi menjadi perbuatan yang sesuai dengan hukum dan perbuatan yang melawan hukum.

Menurut doktrin hukum perikatan tercakup kedalam hukum kekayaan, yakni hak kekayaan relatif. Makna kekayaan relatif adalah hak-hak kekayaan yang bisa ditunjukkan kepada orang-orang tertentu dan ia

muncul dari/dalam perikatan.<sup>96</sup> Subekti memberikan definisi bahwa suatu perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain dan pihak yang lainnya berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu.<sup>97</sup>

Kontrak/perjanjian merupakan salah satu sumber perikatan. Adapun yang merupakan contoh perikatan yang tidak berdasarkan atas kontrak tetapi berdasarkan atas undang-undang adalah sebagai berikut:

1. Perikatan yang menimbulkan kewajiban-kewajiban tertentu diantara penghuni pekarangan yang saling berdampingan.
2. Perikatan yang menimbulkan kewajiban mendidik dan memelihara anak.
3. Perikatan karena adanya Perbuatan melawan hukum (*Onrechtmatige daad*).
4. Perikatan yang timbul karena perbuatan sukarela (*Zaakwaarneming*), sehingga perbuatan sukarela tersebut haruslah dituntaskan.
5. Perikatan yang timbul dari pembayaran tidak terhutang.
6. Perikatan yang timbul dari perikatan wajar (*naturlijke verbintenissen*).<sup>98</sup>

Dalam hubungan dengan sumber perikatan tersebut, Mariam Darus Badaruzaman menyatakan:

---

<sup>96</sup>J. Satrio, *Hukum Perjanjian, Perikatan Pada Umumnya*, Alumni, Bandung, 1993, hlm. 5

<sup>97</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Intermasa : 1994, Jakarta), hlm. 1

<sup>98</sup> Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung. 2002, hlm. 10



“Dan sumber-sumber yang disebutkan undang-undang (Pasal 1233 KUH Perdata), yang paling penting adalah Perjanjian. Melalui perjanjian itu pihak-pihak mempunyai kebebasan untuk mengadakan segala jenis perikatan, dengan batasan yaitu tidak dilarang oleh undang-undang, berlawanan dengan kesusilaan atau ketertiban umum. Maka andaikata pun undang-undang tidak menentukan perjanjian itu, sebagai sumber perikatan, kodrat perjanjian dan kebutuhan masyarakat sendiri menghendaki agar setiap orang memenuhi perjanjian. Dalam hal ini kita mengenal ajaran Hugo de Groot, yang menyatakan bahwa asas hukum menentukan janji itu mengikat (*Pacta sunt servanda*).”<sup>99</sup>

Perjanjian atau persetujuan merupakan terjemahan bahasa Belanda yakni dari kata *overeenkomst*. Pasal 1313 KUH Perdata menyatakan "suatu persetujuan adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan diri satu orang lain atau lebih". Menurut Subekti: "Perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal".<sup>100</sup>

Untuk mencapai tujuan perjanjian yang dibuat, maka untuk sahnya suatu perjanjian KUH Perdata telah menentukan syarat-syaratnya. Pasal 1320 KUH Perdata menyebutkan untuk sahnya suatu perjanjian harus memenuhi 4 (empat) unsur:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal.

Syarat sepakat dan cakap merupakan syarat subjektif yang menyangkut mengenai subjek atau pihak-pihak dari perjanjian yang dibuat, sedangkan syarat suatu hal tertentu dan sebab yang halal merupakan syarat

---

<sup>99</sup> Mariam Darus Badaruzaman, *Op.cit.*, hlm. 9-10

<sup>100</sup> Subekti, *Op.cit.*, hlm. 1

objektif yang menyangkut objek dan perjanjian yang dibuat.

Tentang asas kepribadian, menetapkan bahwa seseorang hanya dapat mengikatkan dirinya sendiri pada sebuah perjanjian, oleh karena itu pada dasarnya suatu perjanjian hanya berlaku bagi para pihak yang mengadakan perjanjian itu sendiri. Para pihak tidak dapat mengadakan perjanjian yang mengikat pihak ketiga, kecuali dalam *Derden beding* (janji untuk seorang pihak ketiga, Pasal 1317 KUH Perdata).<sup>101</sup>

Asas konsensualisme, dapat kita temukan dalam Pasal 1320 butir (1) KUH Perdata. Asas ini menentukan bahwa suatu perjanjian sudah dianggap terjadi pada saat tercapainya kata sepakat para pihak. Asas konsensualisme ini berhubungan erat dengan asas kebebasan berkontrak yang terdapat pada Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Kata semua mengandung arti meliputi seluruh perjanjian, baik yang namanya dikenal maupun yang tidak dikenal oleh undang-undang.<sup>102</sup>

Sebelum lahirnya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berbagai literatur lebih banyak memperkenalkan istilah kontrak baku (*Standard contract*), sekarang dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen menggunakan istilah "Klasula baku". Kedua istilah tersebut semua benar, mengingat penggunaan istilah kontrak baku lebih luas yaitu tidak terbatas pada klasula baku yang telah dipersiapkan dan

---

<sup>101</sup> *Ibid.* hlm. 96

<sup>102</sup> *Ibid.* hlm. 96-97

ditetapkan lebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha di dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen, tetapi juga meliputi bentuknya.<sup>103</sup>

Sepakat mereka yang mengikat diri adalah asas essential dalam hukum perjanjian. Asas ini dinamakan juga asas konsensualisme, yang menentukan adanya perjanjian. Asas konsensualisme ini mempunyai hubungan yang erat dengan asas kebebasan berkontrak (*contractvrijheicf*) dan asas kekuatan mengikatnya suatu kontrak yang terdapat di dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata. Ketentuan ini berbunyi "Semua Persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya".

Perkataan "semua" seperti yang dimaksud diatas mengandung arti meliputi seluruh perjanjian, baik yang namanya dikenal maupun yang tidak dikenal oleh Undang-undang. Perjanjian yang diperbuat sesuai dengan Pasal 1320 KUH Perdata ini mempunyai kekuatan yang mengikat. Asas kebebasan berkontrak berhubungan dengan isi perjanjian, yaitu kebebasan untuk menentukan "apa" dan dengan "siapa" perjanjian itu diadakan.<sup>104</sup>

Johanes Gunawan<sup>105</sup> menjelaskan lebih lanjut mengenai asas kebebasan berkontrak ini yang meliputi:

- a. Kebebasan setiap orang untuk memutuskan apakah ia membuat perjanjian atau tidak membuat perjanjian.

---

<sup>103</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yado, *Op.cit.*, hlm. 18

<sup>104</sup> Mariam Darus Badaruzaman. *KUHPerdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*, Alumni Bandung, 1983, hlm. 109

<sup>105</sup> Johannes Gunawan, *Op.cit.*, hlm. 55

- b. Kebebasan setiap orang untuk memilih dengan siapa ia akan membuat suatu perjanjian.
- c. Kebebasan para pihak untuk menentukan bentuk perjanjian.
- d. Kebebasan para pihak untuk menentukan isi perjanjian.
- e. Kebebasan para pihak untuk menentukan cara pembuatan perjanjian.

Penjelasan lebih lanjut ini menjadi penting dalam hubungan dengan perjanjian standar (perjanjian baku). Penggunaan perjanjian/klausula baku menimbulkan pertanyaan apakah telah memenuhi asas kebebasan berkontrak? Dalam hal ini Johannes Gunawan menyebutkan bahwa penggunaan perjanjian baku menyebabkan asas kebebasan berkontrak kurang atau bahkan tidak dapat diwujudkan. Dari lima unsur asas kebebasan berkontrak, hanya dua unsur yang masih dapat diwujudkan, yaitu kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian dan kebebasan untuk memilih dengan siapa ia akan membuat perjanjian.<sup>106</sup>

Beberapa pendapat Sarjana Hukum Belanda yang tidak memberikan dukungan terhadap perjanjian baku ini adalah sebagai berikut: Sluijter mengatakan perjanjian baku bukan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha di dalam perjanjian itu adalah seperti pembentuk undang-undang swasta (*legio particuliere wetgever*), syarat-syarat yang ditentukan pengusaha di dalam perjanjian itu adalah undang-undang bukan perjanjian. Pitlo menyatakan bahwa perjanjian baku sebagai perjanjian paksa (*dwangcontract*).<sup>107</sup>

Perbedaan posisi para pihak ketika perjanjian baku diadakan tidak

---

<sup>106</sup> Djaja S Meliala. *Op.cit.*, hlm. 98

<sup>107</sup> Mariam Darus Badarulzaman, *Op.cit.*, hlm. 14

memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengadakan *real bargaining* dengan pelaku usaha. Konsumen tidak mempunyai kekuatan untuk mengutarakan kehendak dan kebebasannya dalam menentukan isi perjanjian. Mariam Darus Badaruzaman menyatakan bahwa perjanjian baku ini secara teoritis yuridis tidak memenuhi unsur-unsur yang dikehendaki Pasal 1320 jo. Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata sehingga akibat hukumnya tidak ada.<sup>108</sup>

Pendapat berbeda dikemukakan Sutan Remy Sjahdeni yang menyatakan keabsahan perjanjian baku tidak perlu lagi dipersoalkan oleh karena perjanjian baku eksistensinya sudah merupakan kenyataan yaitu dengan telah dipakainya perjanjian baku secara meluas dalam dunia bisnis sejak lebih dari 80 tahun lamanya. Kenyataan itu terbentuk karena perjanjian baku memang lahir dari kebutuhan masyarakat sendiri. Dunia bisnis tidak dapat berlangsung tanpa perjanjian baku. Perjanjian baku dibutuhkan oleh dan karena itu diterima masyarakat.<sup>109</sup>

Masalah hukum yang terpenting berkenaan dengan banyak digunakannya perjanjian baku di dunia bisnis ialah berkaitan dengan pencantuman klausula atau ketentuan yang secara tidak wajar sangat memberatkan bagi pihak lainnya. Masalah yang menyangkut klausula yang tidak wajar dan sangat memberatkan ini telah menjadi salah satu pusat perhatian para hakim yang menghadapi sengketa perjanjian yang didasarkan kepada perjanjian baku di dalam berbagai yurisprudensi. Para ahli hukum

---

<sup>108</sup> *Ibid.*

<sup>109</sup> Sutan Remy Sjahdeni, *Op.cit.*, hlm. 70-71

dalam berbagai pustaka hukum telah banyak membahas mengenai hal ini dalam kaitan dengan banyak dipakainya perjanjian baku. Pada saat ini banyak negara yang telah mempunyai ketentuan undang-undang yang secara khusus mengatur klausula yang memberatkan ini.

Perhatian besar sehubungan dengan pencantuman klausula yang memberatkan dalam perjanjian baku, adalah dalam rangka melindungi kepentingan konsumen yang merupakan pihak yang lemah dalam penerapan perjanjian baku. Di antara klausula yang dinilai sebagai klausula yang memberatkan dan yang banyak muncul dalam perjanjian baku adalah yang disebut klausul eksepsi. Menurut Sutan Remy Sjahdeni:

"Klausul eksepsi adalah klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggungjawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan di dalam perjanjian tersebut.<sup>110</sup>

Untuk istilah klausul eksepsi ini, Mariam Darus Badruzaman menggunakan istilah klausula eksonerasi, yang digunakannya sebagai terjemahan dari istilah *exoneratie clause* yang dipakai dalam bahasa Belanda.<sup>111</sup>

Masalah utama mengenai dimuatnya klausula yang memberatkan di dalam suatu perjanjian baku adalah keabsahan dari klausula tersebut. Dengan kata lain sampai sejauh mana keterikatan para pihak terhadap klausul-klausul tersebut. Apakah dengan dicantumkannya suatu klausul yang memberatkan, misalnya yang merupakan klausula eksonerasi, dalam

---

<sup>110</sup> Sutan Remy Sjahdeni, *Op.cit.*, hlm. 75

<sup>111</sup> Mariam Darus Badaruzaman, *Op.cit.*, hlm. 19

suatu perjanjian baku atau dengan dinyatakannya oleh pihak yang satu kepada yang lain bahwa untuk hubungan hukum diantara mereka berlaku klausula yang bersangkutan, maka pihak lain dengan sendirinya sudah terikat terhadap klausula tersebut dan terhadap klausula itu tidak lagi ada tantangan-tantangan yuridis.<sup>112</sup>

Di Indonesia belum ada ketentuan undang-undang maupun yurisprudensi yang secara spesifik memberikan aturan-aturan yang harus diperhatikan apabila suatu pihak dalam suatu perjanjian menghendaki agar suatu klausula yang memberatkan dalam perjanjian baku berlaku bagi hubungan hukum para pihaknya dengan mitra bisnisnya. Berbeda dengan di Indonesia, Para hakim di Inggris dan Amerika Serikat melalui berbagai yurisprudensi telah membuat beberapa aturan dasar yang harus dipenuhi agar klausul didalam perjanjian baku yang memberatkan berlaku dan mengikat. Dengan kata lain apabila aturan dasar itu tidak dipenuhi, maka hakim akan memutuskan bahwa klausul itu tidak dapat diterima sebagai bagian dalam perjanjian dan karena itu para pihak tidak terikat oleh klausul tersebut.<sup>113</sup>

Aturan-aturan dasar itu dibedakan menurut jenis dokumennya, yaitu apakah dokumen perjanjian itu ditandatangani atau tidak ditandatangani.<sup>114</sup>

Aturan-aturan dasar itu adalah:

a. Dokumen yang ditandatangani.

---

<sup>112</sup> Hetty Herawaty, *Tinjauan Yuridis Atas Kesetaraan Dalam Perjanjian Kredit Perbankan* (Tesis), Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara, 2008, USU Repository, [www.usu.ac.id](http://www.usu.ac.id), hlm. 58

<sup>113</sup> *Ibid.*, hlm. 59

<sup>114</sup> *Ibid.*

Banyak dijumpai dalam kehidupan bisnis, perjanjian baku atau syarat-syarat baku yang dituangkan dalam suatu dokumen yang harus ditandatangani oleh para pihak. Salah satu contohnya adalah perjanjian pembiayaan sewa beli (*leasing*) kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat. Pelaku usaha (*lessor*) umumnya menuangkan perjanjian tersebut dalam bentuk lembaran isian dengan syarat-syarat yang dituliskan dengan huruf yang sangat kecil sehingga konsumen (*leasee*) merasa enggan untuk membacanya secara seksama.

Timbul pertanyaan apakah ada kewajiban hukum bagi seseorang untuk membaca dan memahami satu persatu syarat dari perjanjian baku dimana yang bersangkutan menjadi pihak? Apakah akibatnya apabila yang bersangkutan tidak membaca (dengan demikian tidak pernah memahami) isi perjanjian baku tersebut dan kemudian ternyata ada ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat dalam perjanjian baku itu, yang secara tidak adil sangat memberatkan dan merugikan pihaknya? Pertanyaan selanjutnya apakah akibatnya apabila pihak konsumen telah membaca tetapi ternyata tidak memahami isi perjanjian itu karena sifatnya yang sangat teknis bagi seorang awam, dan ternyata isinya banyak memuat klausula yang memberatkan sehingga merugikan pihaknya?



b. Dokumen yang tidak ditandatangani.

Selain perjanjian tertulis yang harus ditandatangani, ada pula perjanjian tertulis yang tidak perlu ditandatangani, baik yang berdiri sendiri maupun yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perjanjian lain yang tertulis yang dibuat dan ditandatangani, baik yang berdiri sendiri maupun yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dan perjanjian lain yang tertulis yang dibuat dan ditandatangani oleh pihak-pihak yang bersangkutan. Misalnya perjanjian garansi yang menjadi bagian dari perjanjian jual beli. Umumnya perjanjian tersebut memuat klausul yang menyatakan: “Dengan membeli produk ini maka konsumen menyetujui semua ketentuan dalam perjanjian ini.”

Dalam hukum Inggris, suatu klausul eksemisi yang ditunjuk oleh suatu perjanjian tertulis yang tidak ditandatangani dapat menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perjanjian tertulis itu menurut dua cara. *Pertama*, apabila pihak yang meminta agar klausul tersebut diberlakukan akan dapat membuktikan bahwa klausul tersebut telah diketahui oleh pihak lainnya atau bahwa usaha-usaha untuk memberitahukan adanya klausul tersebut kepada pihak lainnya telah dilakukan sebelum atau pada waktu kontrak tersebut dibuat. *Kedua*, bahwa pihak lainnya telah mengetahui tentang klausul tersebut atau sifat dari dokumen itu atau karena adanya *course of dealings* yang ajeg (*consistent*) yang menimbulkan pengetahuan kepada pihak yang bersangkutan tentang adanya klausul tersebut.<sup>115</sup>

---

<sup>115</sup>*Ibid.*, hlm. 61

Dengan semakin meluasnya penggunaan perjanjian baku dalam kegiatan bisnis di Indonesia, sepatutnya mendorong kita semua untuk memberikan perhatian kepada aturan-aturan dasar yang harus dipatuhi oleh semua pihak dalam menerapkan perjanjian baku ini. Mengapa kita harus memberikan perhatian kepada aturan-aturan dasar ini berdasarkan kepada beberapa alasan, antara lain:

1. Makin banyaknya perusahaan yang dalam transaksi bisnisnya sehari-hari menggunakan perjanjian baku.
2. Makin banyaknya konsumen Indonesia yang dalam kehidupannya sehari-hari sangat membutuhkan produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha tersebut bahkan mereka tidak dapat mengelak darinya. Pada umumnya konsumen berada pada pihak yang lemah ketika berhadapan dengan pelaku usaha, sehingga perlu dilindungi.
3. Makin banyak perusahaan asing yang berbisnis di Indonesia dengan mitra di Indonesia dengan menggunakan perjanjian baku yang biasa digunakan di negara asalnya. Tidaklah mustahil bahwa ketentuan-ketentuan didalam perjanjian baku itu, yang negara asalnya mungkin saja dapat dibenarkan menurut ketentuan hukum mereka tetapi di Indonesia dapat dirasakan sebagai suatu yang memberatkan bagi perusahaan Indonesia yang menjadi mitra bisnis yang pada umumnya kedudukan mereka masih sangat lemah.

Apabila kita melihat kembali uraian dimuka mengenai aturan-aturan dasar bagi berlaku dan mengikatnya klausula baku bagi mitra bisnisnya

yang harus diperhatikan oleh pihak yang menyodorkan perjanjian baku sebagaimana yang berlaku di luar negeri, maka aturan-aturan dasar tersebut dapat dibagi dalam dua jenis aturan dasar. Aturan dasar yang pertama adalah yang menyangkut substansi atau isi dari perjanjian baku itu. Aturan dasar yang kedua ialah yang menyangkut prosedurnya. Yaitu aturan dasar yang menyangkut cara klausul tersebut disajikan atau dihadirkan oleh pihak yang menyodorkan perjanjian baku tersebut.<sup>116</sup>

Bila sebelumnya telah diuraikan mengenai aturan-aturan dasar, baik yang menyangkut substansinya maupun yang menyangkut prosedurnya, yang diterapkan di mancanegara, lalu bagaimanakah halnya di Indonesia?

Dalam hukum perjanjian Indonesia (KUH Perdata) tidak ada asas hukum yang dapat dipakai sebagai tolak ukur guna menentukan apakah substansi suatu klausul dalam perjanjian baku merupakan klausul yang secara tidak wajar sangat memberatkan bagi pihak lainnya.<sup>117</sup> Namun Pasal 1337 dan 1339 KUH Perdata dapat dipakai sebagai salah satu tolak ukur yang dimaksud. Pasal 1337 KUH Perdata lengkapnya berbunyi sebagai berikut: "Suatu kausa adalah terlarang, apabila kausa itu dilarang oleh undang-undang, atau bertentangan dengan moral atau dengan ketertiban umum". Pasal ini dapat ditafsirkan bahwa isi atau klausula dari suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, moral atau ketertiban umum.

---

<sup>116</sup> *Ibid.*, hlm. 62

<sup>117</sup> *Ibid.*

Pasal 1339 KUH Perdata menyatakan: "Persetujuan-persetujuan tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat dari persetujuan itu diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang". Pasal ini haruslah ditafsirkan bahwa bukan hanya ketentuan-ketentuan dari kepatutan, kebiasaan, dan undang-undang yang membolehkan atau berisikan suruhan saja yang mengikat atau berlaku bagi suatu perjanjian tetapi juga ketentuan-ketentuan yang melarang atau berisi larangan mengikat atau berlaku bagi perjanjian itu.

Dengan demikian, maka klausula baku yang bertentangan dengan Pasal 1337 dan Pasal 1339 KUH Perdata serta memenuhi unsur seperti diatur dalam ketentuan pencantuman klausula baku pada Pasal 18 ayat (1) dan (2) UUPK, maka klausula baku tersebut menjadi batal demi hukum dan akibat hukumnya tidak ada. Hal ini juga membuka peluang bagi konsumen untuk melakukan gugatan secara perdata. Dasar gugatannya adalah Pasal 1365 KUH Perdata yang berbunyi: "Tiap perbuatan yang melawan hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut."

Dengan berlakunya UUPK, undang-undang ini menentukan beban pembuktian pada pihak pelaku usaha (Pasal 28 UUPK), dikenal dengan prinsip pembuktian terbalik. Pembalikan beban pembuktian pada pihak pelaku usaha merupakan langkah maju, namun alangkah baiknya apabila

diberlakukan tanggung gugat risiko (*risk liability*) atau *strict liability*. *Strict Liability* adalah bentuk khusus dari *tort* (perbuatan melawan hukum), yaitu prinsip pertanggungjawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan, tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku langsung bertanggungjawab atas kerugian yang timbul atas perbuatan melawan hukum itu.<sup>118</sup> Karena itu prinsip *strict liability* ini disebut juga dengan *liability without fault*.

Selanjutnya kebatalan dari klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan dalam UUPK khususnya Pasal 18 ayat (1) dan (2) bisa merujuk pada ketentuan Pasal 62 ayat (1) UUPK yang menyatakan:

“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).”

Artinya apabila ditemukan pelanggaran ketentuan Pasal 18 maka pembatalannya harus melalui proses di pengadilan umum dan mengikuti proses beracara sesuai KUHAP. Hal ini dilakukan karena wewenang untuk mengenakan sanksi pidana hanya dimiliki oleh lembaga pengadilan umum.

Demikian pula atas pelanggaran Pasal 1337 dan Pasal 1339 KUH Perdata maupun pasal-pasal lain dalam UUPK. Dimana klausula yang menyatakan pelaku usaha mengesampingkan ketentuan perundang-undangan berarti pula dalam hal ini melanggar ketentuan UUPK. Maka kebatalan klausula baku tersebut harus merujuk pada ketentuan yang

---

<sup>118</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yado dalam Djaja S. Meliala, *Op.cit.*, hlm. 113

mengatur mengenai tugas BPSK pada Pasal 52 huruf d. yaitu: “melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini.” Maka dapat ditafsirkan bahwa kewenangan untuk membatalkan klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan dalam UUPK berada pada peradilan umum, karena pihak penyidik akan mengajukan perkara tersebut ke Pengadilan Negeri.

Adapun pelaporan mengenai pelanggaran tersebut bisa dilakukan oleh konsumen secara langsung kepada Penyidik Polri, atau melalui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, tidak harus melalui BPSK. Meskipun demikian, apabila ada keberatan konsumen mengenai pencantuman klausula baku maupun atas pelanggaran pasal-pasal lain dalam UUPK dimungkinkan bagi konsumen mengajukan keberatan melalui beberapa jalan.

Pertama melaporkan keberatan kepada lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sesuai ketentuan dalam Pasal 44 ayat (3) mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat khususnya pada huruf d. yaitu: “membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen.”

Kedua melalui BPSK yang salah satu tugas dan wewenangnya diatur dalam Pasal 52 huruf e. yaitu: “menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.”

Ketiga melaporkan kepada Menteri Perdagangan yang dapat diajukan melalui Dinas Perdagangan dimana pelapor berdomisili. Hal ini sesuai ketentuan Pasal 30 ayat (1) UUPK mengenai pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya oleh pemerintah, dan Pasal 30 ayat (2) UUPK yang menyatakan pengawasan oleh pemerintah dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait,

Keempat melaporkan pelanggaran Pasal 18 UUPK langsung kepada penyidik Kepolisian RI, mengingat pelanggaran Pasal 18 UUPK diancam dengan sanksi pidana seperti diatur dalam Pasal 62 ayat (1) dan penanganan perkara pidana merupakan kewenangan Penyidik Polri. Karena menyangkut perkara pidana, maka pada akhirnya pembatalan klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan dalam UUPK khususnya Pasal 18 akan diserahkan kepada proses di pengadilan umum dan tunduk pada proses beracara sebagaimana diatur dalam KUHAP.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Penggunaan klausula baku telah menjadi keniscayaan dan tidak dapat dielakkan lagi di dalam kegiatan keseharian masyarakat modern khususnya berkaitan dengan kegiatan di sektor perekonomian. Untuk menjamin terlindunginya hak-hak konsumen, maka penerapan klausula baku ini diatur dalam Pasal 18 ayat (1) sampai dengan (4) UUPK. Namun kenyataannya, dalam jual beli komputer merek Acer, Acer Indonesia sebagai pelaku usaha masih melakukan pelanggaran ketentuan UUPK dalam penerapan klausula baku garansi. Pelanggaran tersebut tidak saja dalam hal ketentuan pencantuman klausula baku seperti diatur dalam Pasal 18 UUPK, namun juga dalam hal yang berkaitan dengan hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK.
2. Akibat hukum dari penerapan klausula baku dalam Kontrak Garansi komputer merek Acer yang bertentangan dengan UUPK, sesuai ketentuan Pasal 18 ayat (3) UUPK maka klausula baku tersebut menjadi batal demi hukum. Dalam hal kebatalan demi hukum tersebut Pasal 18 ayat (3) UUPK tidak serta merta berlaku, karena Pasal 62 ayat (1) mengatur pengenaan sanksi pidana atas pelanggaran Pasal 18 UUPK. Sehingga kewenangan untuk membatalkan klausula baku tersebut berada di tangan Pengadilan Negeri setempat dimana perkara tersebut diajukan.



## **B. Saran**

1. Perlu dilakukan amandemen UUPK khususnya mengenai penyelesaian sengketa konsumen. Perlu dilakukan sinkronisasi khususnya pada Pasal 45 ayat (4) dengan Pasal 54 ayat (3). Pasal 45 ayat (4) yang menyebut: Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa; mengandung kontradiksi dengan Pasal 54 ayat (3) yang menyatakan: Putusan majelis bersifat final dan mengikat. Kedua ayat pada Pasal 54 di atas menunjukkan adanya kontradiksi dimana apabila putusan BPSK dianggap final dan mengikat artinya putusan tersebut tidak dapat digugat melalui upaya hukum lain. Sementara UUPK justru membuka peluang bagi para pihak yang bersengketa untuk mengajukan banding maupun kasasi seperti dinyatakan pada Pasal 56 ayat (2) ; dan Pasal 58 ayat (2). Alangkah baiknya jika peran BPSK lebih diperkuat dengan menghapus pasal yang membuka peluang banding atas putusan BPSK, sehingga tidak ada lagi pasal yang bertentangan dengan Pasal 54 ayat (3) UUPK. Sehingga dengan penetapan melalui Pengadilan Negeri maka putusan BPSK telah langsung memiliki kekuatan eksekutorial sekaligus pula mengurangi beban Peradilan Umum.
2. Pengenaan pidana penjara atas pelanggaran Pasal 18 sebagaimana diatur dalam Pasal 62 ayat (1) UUPK perlu dihapuskan karena sulit

menentukan individu yang harus bertanggung jawab pada pihak pelaku usaha. Kemudian pembayaran ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 63 huruf c. yang diklasifikasikan sebagai hukuman tambahan seharusnya dimasukkan sebagai sanksi pidana pokok atas pelanggaran Pasal 62 ayat (1), (2), dan (3) apabila terbukti di persidangan pelanggaran tersebut telah menimbulkan kerugian bagi konsumen.

3. Dengan adanya penelitian ini sudah seharusnya pelaku usaha khususnya Acer Indonesia lebih bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya di Indonesia, dengan menjalankan segala ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia khususnya UUPK.
4. Sebagai pihak paling berkepentingan sudah seharusnya konsumen proaktif dalam mengawasi pencantuman klausula baku dengan bersikap kritis terhadap setiap klausula baku yang disodorkan pelaku usaha dalam berbagai transaksi yang dilakukannya. Salah satunya adalah dengan melaporkan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang memiliki tugas dan wewenang untuk mengawasi pencantuman klausula baku sebagaimana diatur dalam Pasal 52 huruf c. UUPK: melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku; atau kepada Deperindag Kabupaten/Kota dimana konsumen berdomisili. Sehingga setiap pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha bisa segera ditindak. Tanpa peran aktif masyarakat sulit bagi aparat

pemerintah khususnya Deperindag maupun BPSK mengawasi pencantuman klausula baku, mengingat banyaknya produk yang beredar di masyarakat dan dihadapkan pada keterbatasan sumber daya khususnya di pihak pemerintah. Selama ini Deperindag di Kabupaten/ Kota baru sebatas mengawasi penggunaan Bahasa Indonesia dalam buku petunjuk penggunaan (manual) dan kartu garansi seperti diatur dalam Pasal 8 Huruf h. “tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.” Padahal dalam kartu garansi inilah seringkali terjadi pelanggaran UUPK khususnya ketentuan pencantuman klausula baku pada Pasal 18.

5. Perlu peningkatan efektifitas pengawasan khususnya oleh aparat Deperindag di tingkat Kabupaten/Kota atas pencantuman klausula baku yang bertentangan dengan UUPK, tidak sekedar pengawasan atas penggunaan bahasa Indonesia pada petunjuk penggunaan (manual) dan kartu garansi. Sebelum penggunaan Bahasa Indonesia pada kartu garansi keluhan pihak pemerintah (Deperindag) adalah karena pencantuman klausula baku menggunakan bahasa dari negara asal produk, sehingga pihak aparat pemerintah kesulitan dalam memahami maknanya. Namun setelah keluarnya Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 608/MPP/Kep/10/1999 tentang Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Elektronika, maka tidak ada alasan lagi

bagi aparat Deperindag untuk tidak mengoptimalkan pengawasan pencantuman klausula baku karena kendala bahasa.

6. Peran pemerintah yang sangat penting dalam kaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen adalah perlunya pendirian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sekurangnya di seluruh ibukota provinsi di Indonesia walaupun Pasal 49 ayat (1) UUPK menyatakan: Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Mengingat kondisi geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau sehingga keberadaan BPSK di ibukota provinsi menjadi penting untuk menjangkau sebanyak mungkin masyarakat. Keberadaan BPSK saat ini masih sangat kurang ditinjau dari kemampuan masyarakat menjangkau khususnya di Indonesia Timur. Sebagai misal, warga Provinsi Papua memerlukan biaya sangat besar untuk mengadukan persoalannya ke BPSK di Kota Makassar. Demikian pula dengan warga Nusa Tenggara Timur akan kesulitan menjangkau BPSK di Surabaya dengan dana yang terbatas.
7. Keterlibatan berbagai komponen masyarakat juga sangat diperlukan untuk mengawasi pencantuman klausula baku yang dilakuakn pelaku usaha. Prakarsa masyarakat misalnya melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat sudah seharusnya didukung oleh pemerintah untuk memaksimalkan penegakan hukum perlindungan konsumen.

8. Perguruan tinggi juga dapat mengambil peran dalam sosialisasi UUPK misalnya dengan mengadakan penyuluhan tentang perlindungan konsumen pada saat diadakannya Kuliah Kerja Nyata. Sehingga kegiatan mahasiswa menjadi lebih bermanfaat menambah wawasan masyarakat di tempat penyelenggaraan KKN, mahasiswa KKN tidak sekedar membuat papan nama jalan desa atau mengecat fasilitas umum, yang segera terlupakan oleh warga ketika papan nama jalan rusak atau cat pada fasilitas umum yang mulai memudar seiring usia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Acer Incorporated, 2008. *Aspire 4530/4230 Series Quick User Gide*, Acer Incorporated
- \_\_\_\_\_, 2008. Buklet Jaminan, *Jaminan Produk Terbatas Untuk Personal Computer/Monitor/Proyektor*, Acer Incorporated
- \_\_\_\_\_, Kartu Garansi, 2008. *Ketentuan Umum Masa dan Batasan Garansi*, Acer Incorporated
- ANTARA News, Sabtu 29 Desember 2007. Bob Widyahartono, "Telaah Hak-Hak Konsumen Perlu Sosialisasi Berkesinambungan," <http://www.antaranews.com/peristiwa>
- Badaruzaman, Mariam Darus, 1994. *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung
- \_\_\_\_\_, *Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Kaitannya Dengan Perjanjian Baku (Standard)*, Media Notariat No.28 29 Tahun VIII Juli-Oktober 1993
- \_\_\_\_\_, 1983. *KUHPerdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*, Alumni Bandung
- \_\_\_\_\_, 1980. *Perjanjian Baku (Standard) Perkembangannya Di Indonesia*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar, Universitas Sumatera Utara Medan
- Barkatulah, Abdul Halim, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoretis Dan Perkembangan Pemikiran*, FH Unlam Press, Banjarmasin dan Nusa Media Bandung
- Budiono, Herlien, 2006. *Asas Keseimbangan Bagi Hukum Perjanjian Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung
- Departemen Tenaga Kerja Selandia Baru. *Perundingan Itikad Baik Menurut UU Hubungan Kerja: Sebuah Pengalaman Selandia Baru*, <http://www.ers.dol.govt.nz/publication/index.html>
- Gunawan, Johannes, 1987. *Penggunaan Perjanjian Standard Dan Implikasinya Pada Asas Kebebasan Berkontrak*, Majalah Ilmu Hukum dan Pengetahuan Masyarakat No. 3-4 Jilid XVII, PT Alumni, Bandung
- Harahap, M. Yahya, 1996. *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung
- Herawaty, Hetty, 2008. *Tinjauan Yuridis Atas Kesetaraan Dalam Perjanjian Kredit Perbankan*, Sekolah Pasca Sarjana USU, Medan, USU Repository, [www.usu.ac.id](http://www.usu.ac.id)

- Kedaulatan Rakyat* (Yogyakarta), Senin 4 Mei 2009. A Willy Sudjono, “Perakit Komputer 'Raksasa”
- Khairandy, Ridwan, 2004. Itikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak, FH UI, Jakarta*
- KOMPAS* (Jakarta), Rabu 14 Juli 2010. eStore Indonesia iCover (iklan)
- Mansyur, M Ali, 2007. *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Tanggung Jawab Konsumen*, Genta Press Yogyakarta
- Mardalis, 2004. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Bumi Aksara, Jakarta
- Meliala, Djaja S., 2007. *Perkembangan Hukum Perdata Tentang Benda dan Perikatan*, Nuansa Aulia, Bandung
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yado, 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Muhammad, Abdulkadir, 1992. *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Otomotif* (Jakarta), Edisi 36/XX 20-26 Januari 2011, Geely Siapkan Sedan dan MPV
- Portal Universitas Gadjah Mada*, Rilis Pengukuhan Prof Ismijati Jenie Sebagai Guru Besar “Itikad Baik Sebagai Asas Hukum,” <http://www.ugm.ac.id/index.php?page=rilis&artikel=927>
- Setiawan, R., 1999. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Putra A. Bardin, Bandung
- Shidarta, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta
- Soebekti, R., 1995. *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Soekanto, Soerjono, 1981. *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta
- Syahdeni, Sutan Remi. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia (Buku I)*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993
- Waluyo, Bambang, 2002. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika Jakarta

\_\_\_\_\_, 1996. *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika Jakarta

Widjaja, Gunawan & Ahmad Yani, 2003. *Jaminan Fidusia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

*Wikipedia.org*. Garansi, <http://id.wikipedia.org/wiki/Garansi>