

# SKRIPSI

## KEABSAHAN KLAUSULA BAKU DALAM DOKUMEN PERJANJIAN JASA PENGIRIMAN BARANG (KAJIAN KASUS PT BUANA RAYA)



**ANDRIANSYAH**

NIM : 030111160 U

*Cipta Karya*  
(031) 5941926

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2006**

**KEABSAHAN KLAUSULA BAKU DALAM  
DOKUMEN PERJANJIAN JASA  
PENGIRIMAN BARANG  
(KAJIAN KASUS PT BUANA RAYA)**

**SKRIPSI**

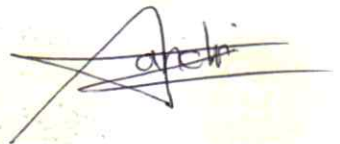
**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT GUNA  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA HUKUM  
DI UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**Dosen Pembimbing**



**Gianto Al Imron, S.H., M.H.**  
NIP. 132 205 659

**Penulis**



**Andriansyah**  
NIM. 030111160U

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2006**

**Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Panitia Penguji  
Pada hari Selasa, 17 Oktober 2006, Pukul 09.00 WIB**

**Panitia Penguji Skripsi :**

**Ketua : Naniek Endang Wrediningsih, S.H.  
NIP. 130 675 527**



**Anggota : 1. Gianto Al Imron, S.H., M.H.  
NIP. 132 205 659**



**2. Bambang Sugeng Ariadi, S.H., M.H.  
NIP. 132 049 476**



**3. Trisadini P. Usanti, S.H., M.H.  
NIP. 132 059 088**



*Cipta Karya*

(031) 5941926

# Motto

*Janganlah Menyia-Nyiakan  
Hidup Walau Hanya Sedetik  
Karna Sesuatu Yang Paling  
Berharga Didalam Hidup  
Yaitu  
Detik Yang Baru Aja Lewat  
Sebab Kita Tidak Akan  
Pernah Bisa Kembali Ke  
Waktu Itu Lagi.....!!!*

## Dedicated To

*Ayahanda Muhammad.K  
Ibunda Aisyah.MK*

*Saudara-saudaraku*

*Sofiah Rayhana  
Sofian Ramdhani  
Alm.Riyandi Rachman  
Kevin Zabian Ramdhana*

Special Thank To

*Rita Ragiel*

*You're All The Best In My Life*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirraamanirrahim*

*Assallamu'alaikum Wr.Wb*

Tiada Kata yang Pantas Untuk di Ucapkan Selain Memanjatkan Puji dan Syukur Atas Kehadirat ALLAH S.W.T., Tuhan Pemilik Alam Semesta Dan Seluruh Isinya Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang Karena Rahmat dan Hidayah-Nya, serta Sholawat dan Salam Kepada Nabi Besar Muhammad S.A.W, sebagai Junjungan Umat maka Penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Keabsahan Klausula Baku Dalam Dokumen Perjanjian Jasa Pengiriman Barang (Kajian Kasus PT Buana Raya)”**. Skripsi ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum dari Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya.

Dengan ini Penulis menyadari benar bahwa Skripsi yang Sederhana ini Masih Jauh dari Kesempurnaan, karena Sesungguhnya Kesempurnaan itu Hanyalah Milik Sang Khalik dan tiada Satupun Karya Ciptaan yang Sempurna di Dunia ini. Untuk itu dengan Membuang Segala Keangkuhan dan Dengan Penuh Kerendahan Hati Penulis Mengharapkan Atas Kritik dan Saran yang Bermanfaat dan Bersifat Membangun Demi Kesempurnaan Skripsi ini, Sehingga Dapat Bermanfaat bagi Pembaca pada Umumnya dan Mahasiswa Fakultas Hukum pada Khususnya.

Pada Kesempatan ini Penulis Mengucapkan Terima Kasih dan Penghargaan yang Sebesar-Besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Airlangga Surabaya, yang Telah Memberi Kesempatan Kepada Penulis Untuk Menjadi Civitas Akademika Universitas Airlangga Surabaya.
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya, yang telah memberi kesempatan kepada Penulis untuk mengikuti kegiatan perkuliahan.
3. Bapak Gianto Al Imron, S.H., MH. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang Telah Sabar dan Relu Meluangkan Tenaga, sumbangan Fikiran dan Waktu yang Cukup Lama Untuk Memberikan Semangat, Masukan-masukan berupa Kritik dan Saran serta Nasihat yang sangat Membantu Penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, beserta keluarga.
4. Ibu Naniek Endang Wrediningsih, S.H., Ibu Trisadini Prasastina Usanti, S.H., MH. dan Bapak Bambang Sugeng Ariadi, S.H., MH. Selaku Tim Penguji Skripsi yang telah banyak memberikan Arahan dan Masukan untuk Pembinaan Skripsi.
5. Bapak DR. Didik Endro Purwoleksono, S.H., M.H. selaku Dosen Wali yang telah banyak Membimbing Penulis dalam Memprogram Mata Kuliah selama dalam masa Perkuliahan dan dalam Menyelesaikan Studi di Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya.
6. Para Dosen Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya yang telah dengan Sabar Membimbing dan memberikan Bekal Ilmu di Bidang Ilmu Hukum dan berbagi Pengalaman selama Penulis Menjalani Perkuliahan.

7. Fakultas Hukum Universitas Airlangga beserta seluruh civitas akademiknya, mas Munif 'Penjaga ruang Perdata' (makasih atas bantuannya selama ini).

Dalam Kesempatan ini Penulis juga tak lupa mengucapkan Terima Kasih yang Sebesar-besarnya Kepada:

1. Kedua Orang tua Bapa dan Mama Tercinta yang dengan keikhlasan kalian dalam mendoakan,memberikan dukungan, biaya yang hampir tidak pernah telat selama Penulis membutuhkan,tiada kata-kata yang pantas untuk melukiskan Besarnya Rasa Cinta & Terima Kasih Penulis kepada kalian.
2. Rita Tersayang yang Sudah lebih dari Dua Tahun ini Hadir, Mengisi,dan jadi bagian dari kehidupan, serta sumber Inspirasi Penulis. Terima Kasih atas ketulusan Doa serta kesabaran untuk memotivasi dan dengan Setia menunggu hingga terselesaikanya Skripsi ini.
3. Saudara-saudaraku Tercinta Ka Sofia (makasih buat nasihat, doa & dana-dana bantuanya) Ka Sofian (makasih buat Doa & dukungannya) Alm Ka Andi (makasih udah ajarin aku tentang banyak hal dalam pergaulan yang sangat aku rasakan manfaatnya sekarang, dan udah ngajak aku untuk belajar dari kerasnya kehidupan di Surabaya,Semoga Amal & Ibadahmu DiTerima. Di sisi-Nya.Amien), Adiku Kevin (makasih udah doain kaka)
4. Sahabatku Alm Zaky yang lebih dari dua smester awal selalu antar jemput dari kost ke kampus selama penulis belum punya kendaraan,dan slelalu



- ngewakili buat KRS, makasih atas pertolongannya, Semoga Amal & Ibadahmu Diterima Di Sisi Nya.Amien.
5. Paman-paman & Acil-acil serta adik-adik, Anis, Rizky,Paisal makasih buat Doa dan dukungannya
  6. Teman-teman Satoe Atap senasib & sepenanggungan "Asrama Mawar" buat Guntur (makasih pinjaman printernya), Jerry, Eddy (makasih buat latihan sidang skripsinya),Arya Koko, Mawan, Dheny, Abdie, Tonny Garbage, Dr Agung, zhul, Kiki, Jhon (makasih buat doa & dukungan kalian)
  7. Temen-temen Fakultas Hukum Unair Angkatan 2001, Vin Tofan Dissel (makasih Doa dan supotnya & udah ngenalin banyak tempat-tempat bersejarah,warung-warung makanan enak di Surabaya), Herryanto, Yogie-Etha (makasih Doa & dukungannya), Sigie,Rudy,Tookul,Herdian "gendut",Risky, Bram,Vika,Dimas "Toyib", Yusuf (makasih bantuanya),Chaesar, Firsada, Dimas "ghepenk", Mauludhin, Hamzah Popo, Yoga, Niken, Ipoonk, Rizal, zico, Wedha, Indra Permana, Jhonny, Andry Darmasto, Pa Haryo, and seluruh Temen temen kuliah di Fakultas Hukum.
  8. Harry Mator "Rico"(makasih udah banyak ngasi masukan,dukungan & kritik buat sifat-sifat burukku yang aku ga sadar thanks a lot my friend)
  9. Teman-teman SMURI Hexa Jhany-Ratna, Herry-Ridha, Arul, Slamet, Cahyo,Misbahudin"daeng" Alfian (makasih buat dukungannya) You're All My Best Friend..Pendi, Abdi, Jully & semua teman-teman SMU 6.

10. Nining Maria, Papi, Ifan, Elmmy, Tiwik makasih buat Doa & dukunganya serta pertanyaan Kapan Wisuda?
11. Udin”Gondrong”- Yenny (makasih udah ngenalin aku sama Rita)
12. Yulia makasih udah banyak ngebantuin aku berbuat sesuatu yang sangat penting dalam hidupku.
13. Eko & semua Teman-teman kost Semolowaru Utara 1 No 17, Teman-teman kost Jojoran Asri makasih atas Doa dan Dukungannya.
14. Serta semua pihak yang terkait yang sangat membantu sampai terselesaikanya penulisan Skripsi ini yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu.

Besar harapan Penulis dengan terselesaikanya penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya,dan terlebih untuk Almamater tercinta Universitas Airlangga Surabaya.

*Billahittaufiq Wal Hidayah,*

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb*

Surabaya, 20 November 2006

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Penjelasan Judul.....	5
3. Alasan Pemilihan judul.....	6
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Metode Penelitian.....	7
3. Pertanggungjawaban Sistematika.....	9
<b>BAB II : KEKUATAN HUKUM KLAUSULA BAKU DALAM DO- KUMEN/PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG PADA PT BUANA RAYA.....</b>	<b>11</b>
1. Hubungan Hukum Antara Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Dengan Konsumen Sebagai Pengiriman.....	11
2. klausula baku dan Akibatnya.....	21
3. Akibat Hukum Klausula Pengiriman Barang pada PT Buana Raya.....	25
<b>BAB III : PENYELESAIAN SENGKETA ATAS KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT KESALAHAN PT BUANA RAYA.....</b>	<b>28</b>
1. Bentuk Kerugian Konsumen Sebagai Pengirim Barang.....	28
2. Langkah penyelesaian sengketa konsumen.....	37
<b>BAB IV : PENUTUP.....</b>	<b>48</b>
1. Kesimpulan.....	48

2. Saran.....49

DAFTAR BACAAN  
LAMPIRAN

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang Masalah**

Seseorang mengirim barang tidak harus dilakukan sendiri, melainkan dapat pula dilakukan melalui perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Perusahaan jasa pengiriman barang adalah pelaku usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum menyelenggarakan kegiatan usaha berbagai bidang ekonomi, menjalankan usaha mengirim barang.

Perusahaan jasa pengiriman jasa dalam menjalankan usaha menerima ongkos jasa pengiriman yang harus dibayar oleh pengirim. Sedangkan perusahaan jasa pengiriman barang mempunyai kewajiban untuk mengirimkan barang sampai di tempat tujuan dengan selamat.

Antara perusahaan jasa pengiriman barang dengan pihak yang mengirimkan barang terikat dalam suatu perjanjian pengiriman yang dibuktikan dalam dokumen pengiriman barang. Hubungan hukum yang didasarkan atas suatu perjanjian yang berarti menimbulkan suatu kewajiban secara timbal balik. Perusahaan jasa pengiriman barang mempunyai kewajiban untuk mengirimkan barang dari satu tempat ke tempat tujuan dengan selamat dan aman, sedangkan pihak pengirim mempunyai kewajiban membayar ongkos pengiriman.

Kewajiban perusahaan jasa pengangkutan untuk mengirim barang disertai dengan tanggung jawab yaitu untuk memberikan ganti kerugian jika barang yang

dikirim hilang atau rusak. Mengenai kewajiban untuk menanggung atas hilang atau rusaknya barang yang dikirim tersebut perusahaan jasa pengiriman barang tidak jarang memberikan batasan tanggung jawab atas hilang atau rusaknya barang.

Klausula pembatasan tanggung jawab tersebut dituangkan dalam suatu perjanjian yang telah dibuat secara baku. Sebagaimana dikemukakan oleh Nurmandjito, bahwa “kalangan pengusaha sangat memerlukan adanya perjanjian ini karena dalam kegiatan bisnis, terutama pengusaha yang mengelola kegiatan jasa, seperti perbankan, asuransi, jasa transportasi memerlukan transaksi yang cepat, berbiaya murah, efektif dan efisien”.<sup>1</sup>

Hal tersebut di atas menunjukkan bahwa dibuatnya klausula baku dimaksudkan untuk menekan biaya, kecepatan, efisien dan efektif. Namun kenyataannya terjadi suatu penyimpangan dalam penentuan klausula tersebut tidak dimaksudkan untuk efektif dan efisien, melainkan berisikan batasan tanggung jawab.

Klausula yang berisi batasan tanggung jawab pelaku usaha jasa pengiriman barang tersebut terjadi dan dilaksanakan oleh perusahaan jasa pengiriman barang Air Cargo Service Perseroan terbatas Buana Raya Ekspres, yaitu perusahaan yang berlokasi di Jalan Undaan Kulon 119. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Pada dokumen Pengiriman barang disebutkan:

---

<sup>1</sup>Nurmadjito, **Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen dalam Menghadapi Era Perdagangan Bebas**, Mandar Maju, Bandung, 2000, h. 27.

- Semua kiriman yang mudah pecah, rusak tidak menjadi tanggungan kami;
- Semua kiriman bila hilang kami hanya dapat mengganti paling tinggi 10 x dari ongkos kirim;
- Semua kiriman diakibatkan oleh force majeure bukan tanggungan kami.

Klausula tersebut dibuat secara baku oleh pihak perusahaan, sehingga pihak pengirim tidak ada hak tawar lain selain harus menyepakatinya dan kesepakatan tersebut tidak diberikan secara bebas. Hal ini tentunya merugikan konsumen, terutama jika konsumen dapat membuktikan bahwa karena kurang hati-hatinya pelaku usaha mengakibatkan barang yang mudah pecah tersebut akhirnya pecah, atau karena kurang memberikan pengamanan hingga barang tersebut hilang.

Pembatasan tanggung jawab sebagaimana di atas termasuk juga pengalihan tanggung jawab yang seharusnya dibebankan kepada pelaku usaha pelayanan jasa pengiriman barang. Terutama bila dikaitkan dengan ketentuan pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 (selanjutnya disingkat UU PK), yang menentukan: "Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila: menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha".

klausula baku merupakan perwujudan dari asas kebebasan berkontrak sebagaimana asas yang terdapat di dalam buku III *Burgerlijke Wetboek* (selanjutnya disingkat B.W.), yang memberikan kebebasan kepada pihak-pihak

- Semua kiriman yang mudah pecah, rusak tidak menjadi tanggungan kami;
- Semua kiriman bila hilang kami hanya dapat mengganti paling tinggi 10 x dari ongkos kirim;
- Semua kiriman diakibatkan oleh force majeure bukan tanggungan kami.

Klausula tersebut dibuat secara baku oleh pihak perusahaan, sehingga pihak pengirim tidak ada hak tawar lain selain harus menyepakatinya dan kesepakatan tersebut tidak diberikan secara bebas. Hal ini tentunya merugikan konsumen, terutama jika konsumen dapat membuktikan bahwa karena kurang hati-hatinya pelaku usaha mengakibatkan barang yang mudah pecah tersebut akhirnya pecah, atau karena kurang memberikan pengamanan hingga barang tersebut hilang.

Pembatasan tanggung jawab sebagaimana di atas termasuk juga pengalihan tanggung jawab yang seharusnya dibebankan kepada pelaku usaha pelayanan jasa pengiriman barang. Terutama bila dikaitkan dengan ketentuan pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 (selanjutnya disingkat UU PK), yang menentukan: "Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila: menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha".

klausula baku merupakan perwujudan dari asas kebebasan berkontrak sebagaimana asas yang terdapat di dalam buku III *Burgerlijke Wetboek* (selanjutnya disingkat B.W.), yang memberikan kebebasan kepada pihak-pihak



dalam membuat suatu perjanjian, asalkan perjanjian yang dibuat tersebut tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum maupun kesusilaan. Selain itu bahwa kontrak tersebut harus dibuat memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana ditentukan

dalam pasal 1320 B.W., yaitu:

- 1) sepakat mereka yang mengikatkan dirinya,
- 2) kecakapan dalam membuat suatu perjanjian,
- 3) suatu hal tertentu dan
- 4) suatu causa yang diperkenankan.

Kontrak jika dibuat memenuhi syarat sebagaimana ditentukan dalam pasal 1320 B.W., di atas mengikat kedua belah pihak sebagaimana mengikatnya undang-undang sesuai dengan ketentuan pasal 1338 ayat (1) B.W.

Dengan berpedoman pada latar belakang di atas, maka dalam skripsi ini permasalahannya dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah kekuatan hukum klausula baku dalam dokumen/ perjanjian pengiriman barang pada PT Buana Raya ?
- b. Bagaimanakah penyelesaian sengketa dalam hal konsumen menderita kerugian akibat kesalahan PT Buana Raya ?

## **2. Penjelasan judul**

Skripsi berjudul “Keabsahan Klausula Baku Dalam Dokumen Perjanjian Jasa Pengiriman Barang (Kajian Kasus Di PT Buana Raya)”, dijelaskan artinya sebagai berikut:

Keabsahan maksudnya “Sifat yang sah menurut ketentuan Undang-Undan atau status tentang sah atau tidaknya menurut undang-undang”.<sup>2</sup>

Klausula baku menurut pasal 1 angka 10 UUPK 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.

klausula baku maksudnya “tolok ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha. Yang dibakukan dalam perjanjian baku adalah meliputi model, rumusan dan ukuran”.<sup>3</sup>

Dokumen perjanjian maksudnya sesuatu yang tertulis atau tercetak berisi “perbuatan dengan satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain ata lebih” (Pasal 1313 B.W.).

Jasa pengiriman barang maksudnya setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen,<sup>4</sup>

dalam hal ini perbuatan mengirim barang dari suatu tempat ke tempat yang dituju.

---

<sup>2</sup>Poerwadarminta, **Kamus Bahasa Indonesia**, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, h. 260.

<sup>3</sup>Abdulkadir Muhammad, **Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan** (selanjutnya disingkat Abdulkadir Muhammad 1), Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, h. 6.

<sup>4</sup>Poerwadarminta, **Op. cit.**, h. 512.

PT Buana Raya Surabaya merupakan perusahaan jasa pengiriman barang yang beralamat di Jalan Undaan Kulon No. 119 Surabaya, sebagai tempat yang dijadikan obyek penelitian.

Dengan demikian keseluruhan judul skripsi sebagaimana di atas dijelaskan artinya sebagai berikut: Bagaimana status hukum klausula atau isi pasal yang diperjanjikan dan dibuat secara baku di PT Buana Raya Surabaya.

### **3. Alasan Pemilihan Judul**

Skripsi sebagaimana judul di atas dipilih dengan alasan:

Perusahaan jasa pengiriman barang menjalankan tugas mengirimkan barang milik orang lain dari suatu tempat ke tempat yang dituju dengan aman dan selamat. Usaha jasa pengiriman tidak jarang mengalami kegagalan sehingga diwajibkan untuk memberikan ganti kerugian kepada pihak yang mengirimkannya.

Dalam upaya untuk menghindari tuntutan ganti rugi atas rusaknya barang yang dikirim, tidak jarang perusahaan pengiriman membatasi tanggung jawab atau mengalihkan tanggungjawab tersebut kepada pihak lain, usaha membatasi dan mengalihkan tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut biasanya dituangkan didalam dokumen pengiriman barang tersebut berbentuk klausula baku yang telah dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha tersebut dengan tidak memberikan kebebasan kepada konsumen untuk menggunakan hak tawarnya.

Pengalihan tanggung jawab tersebut tentunya mengakibatkan pengirim tanpa

kepentingan yang layak harus menanggung kerugian atas rusak atau musnahnya barang yang dikirim. Hal inilah yang dijadikan alasan dipilihnya judul skripsi “Keabsahan Klausula Baku Dalam Kontrak Jasa Pengiriman Barang (Kajian Kasus Di PT Buana Raya)”.

#### **4. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kekuatan hukum klausula baku dalam dokumen/ perjanjian pengiriman barang pada PT Buana Raya dan penyelesaian sengketa dalam hal konsumen menderita kerugian akibat kesalahan PT Buana Raya.

#### **5. Metode Penelitian**

##### **a. Pendekatan Masalah**

Masalah dalam skripsi ini didekati dengan menggunakan *statute approach* dan *conseptual approach*. *Statute approach* yaitu pendekatan yang dilakukan dengan mengidentifikasi serta membahas peraturan perundang-undangan yang berlaku berkaitan dengan materi yang dibahas. Sedangkan pendekatan secara *conseptual approach* yaitu suatu pendekatan dengan cara membahas pendapat para sarjana sebagai landasan pendukung pokok bahasan.

##### **b. Bahan Hukum**

Bahan hukum yang dipakai dalam penulisan skripsi ini adalah data sekunder yang terdiri dari:

- Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang bersifat mengikat dalam hal ini peraturan perundang-undangan dalam hal ini B.W. dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan.
- Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang erat hubungannya dengan bahan hukum formil dan dapat membantu menganalisis serta memahaminya yaitu literatur maupun karya ilmiah para sarjana.

#### c. Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Bahan Hukum

Bahan hukum dikumpulkan dengan cara membaca, mempelajari keseluruhan bahan hukum yang terkait dengan materi yang dibahas, kemudian dipilah-pilah dengan menganbil bahan hukum yang ada relevansinya dengan materi yang dibahas. Selanjutnya bahan hukum diolah secara deduktif, yaitu menyimpulkan bahan hukum yang bersifat umum menjadi khusus untuk menjawab permasalahan.

#### d. Analisis Bahan Hukum

Bahan hukum berupa bahan pustaka tersebut diinventarisasi dengan menggunakan metode deduktif, dalam arti, menginventarisasi, kemudian mengklasifikasi bahan-bahan bacaan tersebut, akhirnya di-susun secara sistematis dengan mengkaitkan pengertian dari peraturan-peraturan yang ada hubungan dengan karya ilmiah para sarjana yang dapat diartikan melalui penafsiran sistematis.

### **6. Pertanggungjawaban Sistematika**

Bab I, Pendahuluan, yang mengawali seluruh rangkaian uraian dan pembahasan, sehingga diletakkan pada awal pembahasan. Sub bab pendahuluan terdiri dari Latar Belakang Masalah, berisikan latar belakang dipilihnya masalah. Alasan Pemilihan Judul berisikan hal yang menjadi alasan sehingga skripsi ini diberi judul. Tujuan Penulisan berisikan apa yang hendak dituju dalam penulisan skripsi ini. Manfaat penelitian berisikan mengenai maksud dibahasnya skripsi dengan permasalahannya. Metode Penulisan berisikan metode atau cara penyusunan skripsi sebagai suatu karya ilmiah. Pertanggungjawaban Sistematika berisikan kerangka skripsi.

Bab II, Kekuatan hukum klausula baku dalam dokumen/perjanjian pengiriman barang pada PT Buana Raya. Pada bab ini disajikan untuk menjawab permasalahan pertama dalam skripsi ini yaitu bagaimana kekuatan hukum klausula baku dalam dokumen/ perjanjian pengiriman barang pada PT Buana Raya. Sub babnya terdiri atas hubungan hukum antara perusahaan jasa pengiriman barang dengan konsumen sebagai pengirim, klausula baku dan akibatnya serta akibat hukum klausula baku pada perusahaan jasa pengiriman barang pada PT Buana Raya.

Bab III, Penyelesaian Sengketa Dalam hal Konsumen Menderita Kerugian Akibat Kesalahan PT Buana Raya. Bab ini disajikan untuk menjawab permasalahan bagaimana penyelesaian sengketa dalam hal konsumen menderita kerugian akibat kesalahan PT Buana Raya. Sub babnya terdiri dari bentuk kerugian yang diderita oleh konsumen sebagai pengirim barang dan langkah penyelesaian sengketa konsumen.

Bab IV, Penutup. Pada bab ini disajikan pada akhir seluruh pembahasan. Sub babnya terdiri dari simpulan berisikan jawaban atas masalah dan saran sebagai pemecahan atas masalah.

## **BAB II**

### **KEKUATAN HUKUM KLAUSULA BAKU DALAM DOKUMEN/PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG PADA PT BUANA RAYA**

#### **1. Hubungan Hukum Antara Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Dengan Konsumen Sebagai Pengirim**

Hubungan hukum antara pengirim dan yang mengirim barang didasarkan atas perjanjian pengangkutan. Abdulkadir Muhammad mengemukakan pengertian pengangkutan sebagai berikut: “Pengangkutan berasal dari kata angkut yang berarti angkat dan bawa, muat dan bawa atau kirimkan. Mengangkut artinya mengangkat dan membawa, memuat dan membawa atau mengirimkan”.<sup>5</sup>

Angkutan dibedakan antara angkutan darat, laut dan udara yang masing-masing diatur dalam peraturan perundang-undangan tersendiri. Dalam pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (selanjutnya disingkat UU No. 14 Tahun 1992) disebutkan angkutan adalah “pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan”. Mengangkut diartikan memindahkan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Hal ini menunjukkan bahwa yang diangkut adalah orang dan atau

---

<sup>5</sup>Abdulkadir Muhammad, **Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara** (selanjutnya disingkat Abdulkadir Muhammad 2), Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, h. 19.



barang sedangkan sarana yang digunakan untuk mengangkut dari satu tempat ke tempat lain adalah kendaraan.

Dalam kaitannya dengan pengangkutan, Abdulkadir Muhammad mengemukakan:

Pengangkutan meliputi tiga dimensi pokok, yaitu:

- a. pengangkutan sebagai usaha;
- b. pengangkutan sebagai perjanjian, dan
- c. pengangkutan sebagai proses.<sup>6</sup>

Apabila pengangkutan sebagaimana dimaksud di atas dikaitkan dengan tiga dimensi pokok pengangkutan sebagaimana dikemukakan oleh Abdulkadir Muhammad di atas, maka terdapat dua hal pokok dalam pengangkutan, yaitu orang dan atau barang yang diangkut di satu sisi dan penyelenggara angkutan atau pemilik kendaraan yang digunakan sebagai sarana angkutan di sisi yang lain.

Pengangkutan sebagai usaha mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- a. berdasarkan perjanjian;
- b. kegiatan ekonomi di bidang jasa;
- c. berbentuk perusahaan, dan
- d. menggunakan alat pengangkut mekanik.<sup>7</sup>

Pengangkutan sebagai usaha berarti dalam bentuk perusahaan penyelenggara

---

<sup>6</sup>Ibid., h. 12.

<sup>7</sup>Ibid., h. 12.

angkutan yang menyelenggarakan pengangkutan orang dan atau barang dengan menerima uang jasa angkutan. Hal ini berarti bahwa dalam penyelenggaraan angkutan terkandung adanya suatu perjanjian yang dibuat antara penyelenggara angkutan dengan penumpang dan atau pengirim barang dengan menerima uang pembayaran, sehingga ada unsur ekonomis.

Sebagaimana disebutkan di atas, bahwa salah satu ciri pengangkutan adalah berdasarkan perjanjian. Namun demikian tidak dijelaskan lebih lanjut mengenai perjanjian pengangkutan tersebut sebagai hubungan hukum antara perusahaan penyelenggara angkutan dengan penumpang dan atau pengirim barang. Purwosutjipto mengartikan pengangkutan sebagai “perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan”.<sup>8</sup> Hal ini berarti bahwa hubungan hukum dalam pengangkutan antara perusahaan penyelenggara angkutan dengan penumpang dan/atau pengirim barang didasarkan atas perjanjian timbal balik, sehingga yang digunakan adalah ketentuan tentang perjanjian pada umumnya sebagaimana diatur dalam buku III *Burgerlijke Wetboek* (selanjutnya disingkat B.W.) tentang Perikatan. Buku III menganut asas kebebasan berkontrak, maksudnya memberikan kebebasan kepada pihak-pihak dalam membuat perjanjian pengangkutan asalkan perjanjian tersebut dibuat tidak bertentangan dengan

---

<sup>8</sup> Purwosutjipto, **Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia (Hukum Pengangkutan)**, Djambatan, Jakarta, 1991, h. 2.

undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Abdulkadir Muhammad: "Setiap orang boleh mengadakan perjanjian apa saja, walaupun belum atau tidak diatur dalam undang-undang. Walaupun berlaku asas ini, kebebasan berkontrak tersebut dibatasi oleh tiga hal, yaitu tidak dilarang oleh undang-undang, tidak bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban umum".<sup>9</sup>

Perjanjian menurut pasal 1313 BW adalah "suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih". Subekti mengartikan perjanjian adalah "suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal".<sup>10</sup> Meskipun demikian ketentuan yang termuat dalam pasal 1313 B.W., bukanlah termasuk perjanjian yang bersifat timbal balik, melainkan perjanjian yang bersifat sepihak. Hal ini nampak dari ketentuan bahwa yang terikat dalam perjanjian tersebut "dirinya terhadap satu orang lain atau lebih".

Perjanjian yang dibuat tersebut agar mempunyai kekuatan mengikat terhadap kedua belah pihak, harus dibuat memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian. Syarat sahnya perjanjian yang dimaksud adalah sebagaimana ditentukan dalam pasal 1320 BW sebagai berikut:

1. sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan;

---

<sup>9</sup> Abdulkadir Muhammad, **Hukum Perikatan**, (selanjutnya disingkat Abdulkadir Muhammad 3), Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, h. 84.

<sup>10</sup> Subekti, **Hukum Perjanjian**, Intermasa, Jakarta, 1991, h. 1

3. suatu hal tertentu;
4. suatu kausa yang diperkenankan

Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya maksudnya adalah: "Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya mengandung makna bahwa para pihak yang membuat perjanjian telah sepakat atau ada persesuaian kemauan atau saling menyetujui kehendak masing-masing, yang dilahirkan oleh para pihak dengan tiada paksaan, kekeliruan atau penipuan".<sup>11</sup> Jadi dikatakan terdapat suatu kata sepakat antara para pihak apabila yang membuat perjanjian tersebut terdapat suatu kemauan yang bebas dalam arti perjanjian dibuat tanpa ada unsur paksaan, penipuan maupun kekhilafan. Mengenai kebebasan dalam membuat perjanjian, pasal 1321 BW menentukan bahwa "tiada sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan".

Kecakapan untuk membuat suatu perikatan, maksudnya yang membuat perikatan itu harus para pihak yang cakap bertindak dalam hukum, sebagaimana pasal 1329 BW. Sedangkan yang dinyatakan tidak cakap dalam membuat perjanjian yaitu belum dewasa dan ditaruh di bawah pengampuan sesuai dengan ketentuan pasal 1330 ayat (1) dan (2) BW. Mengenai dewasa dalam arti cakap bertindak dalam hukum menurut pasal 47 Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan menentukan sebagai berikut:

- (1) anak yang belum mencapai umur 18 (delapan belas) tahun atau belum pernah melangsungkan perkawinan ada di bawah kekuasaan orang tuanya selama mereka tidak dicabut dari kekuasaannya;

---

<sup>11</sup> Riduan Syahrani, **Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata**, (selanjutnya disingkat Riduan Syahrani 1), Alumni, Bandung, 2006, h. 205-206.

- (2) orang tua mewakili anak tersebut mengenai perbuatan hukum di dalam dan di luar pengadilan.

Hal ini berarti bahwa jika anak tersebut telah mencapai usia lebih dari 18 tahun atau telah pernah menikah dalam melakukan perbuatan hukum tidak harus diwakili oleh orang tuanya.

Mereka yang ditaruh di bawah pengampunan, maksudnya orang tersebut sakit jiwa atau gila termasuk tidak cakap bertindak dalam hukum. Apabila bertindak dalam hukum harus diwakili oleh pengampunya.

Suatu kausa yang diperkenankan, maksudnya perjanjian yang dibuat harus ada obyek yang diperjanjikan untuk diserahkan atau dibuat. Suatu kausa yang diperkenankan maksudnya bahwa perjanjian tersebut tidak dilarang oleh undang-undang, ketertiban umum maupun kesusilaan.

Syarat sepakat mereka yang mengikatkan dirinya dan kecakapan untuk membuat suatu perikatan disebut dengan syarat subyektif, sedangkan syarat suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal disebut dengan syarat obyektif. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Subekti sebagai berikut: "Dua syarat yang pertama, dinamakan syarat-syarat subyektif, karena mengenai orang-orangnya atau subyeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat-syarat obyektif karena mengenai perjanjiannya sendiri atau obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu".<sup>12</sup> Apabila perjanjian yang dibuat syarat subyektifnya tidak terpenuhi, maka perjanjian tersebut dapat dimintakan pembatalan sesuai dengan yang dikemukakan oleh Subekti sebagai

---

<sup>12</sup> Subekti, *Op. Cit.*, h. 17.

berikut: "Apabila pada waktu pembuatan perjanjian, ada kekurangan mengenai syarat yang subyektif, maka perjanjian itu bukan batal demi hukum, tetapi dapat dimintakan pembatalan".<sup>13</sup> Namun jika syarat obyektif tidak dipenuhi, maka "perjanjiannya adalah batal demi hukum. Dalam hal yang demikian, secara yuridis dari semula tidak ada suatu perjanjian dan tidak ada pula suatu perikatan antara orang-orang yang bermaksud membuat perjanjian itu".<sup>14</sup>

Perjanjian apabila dibuat telah memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana pasal 1320 BW, maka perjanjian ini mempunyai kekuatan mengikat sebagaimana mengikatnya undang-undang sesuai dengan ketentuan pasal 1338 alinea 1 BW yang menentukan bahwa: "Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya". Namun dalam hal perjanjian pengangkutan meskipun boleh dibuat secara lisan, perlu didukung oleh dokumen yang membuktikan bahwa perjanjian pengangkutan itu sudah terjadi dalam arti mengikat kedua belah pihak. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Abdulkadir Muhammad bahwa "pengangkutan sebagai perjanjian, pada umumnya berisifat lisan (tidak tertulis) tetapi selalu didukung oleh dokumen angkutan".<sup>15</sup>

Perjanjian pengangkutan, terdapat pihak-pihak, yaitu pihak pengangkut dengan pihak yang diangkut baik orang dan/atau barang. Sedangkan perusahaan yang menjalankan angkutan, baik perusahaan dalam bentuk badan hukum maupun bukan badan hukum. Pengangkutan yang dijadikan obyek adalah barang yang

---

<sup>13</sup> **Ibid.**, h. 22.

<sup>14</sup> **Ibid.**

<sup>15</sup> Abdulkadir Muhammad 2, **Op. Cit.**, h. 12.

diangkut, alat angkut dan biaya pengangkutan. Sebagai suatu perjanjian, maka menimbulkan suatu kewajiban secara timbal balik antara perusahaan yang menyelenggarakan angkutan dengan yang diangkut yaitu orang dan/atau barang.

Perjanjian pengangkutan disyaratkan ada dua pihak sebagai subjek hukum pengangkutan, yaitu penumpang dan atau pemilik barang yang diangkut dan pihak penyelenggara angkutan. Jadi harus ada penumpang atau pemilik barang yang diangkut dari satu tempat ke tempat tujuan dan harus ada kendaraan yang mengangkutnya. Perusahaan penyelenggara angkutan harus jelas status usahanya baik dalam bentuk badan hukum maupun bukan badan hukum. Dalam perjanjian pengangkutan harus ada alat angkut, harus ada orang atau barang yang diangkut sebagai objek angkutan. Harus ada rangkaian perbuatan mulai dari pemuatan ke dalam alat pengangkut, kemudian dibawa menuju ke tempat yang telah ditentukan, dan pembongkaran atau penurunan di tempat tujuan dan hubungan hukum pengangkutan, yaitu hubungan kewajiban dan hak antara pihak-pihak dan mereka yang berkepentingan dengan pengangkutan.

Dalam kaitannya dengan pengangkutan, dibedakan antara pengangkutan carter dan pengangkutan reguler. Pengangkutan carter maksudnya pengangkut hanya menyediakan alat pengangkutannya kepada pihak tertentu yang memerlukannya untuk menyelenggarakan pengangkutan menurut perjalanan atau menurut waktu. Sedangkan pengangkutan reguler, pengangkut bebas menyediakan alat pengangkutannya kepada siapa saja yang berkepentingan untuk

menyelenggarakan pengangkutan dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu menurut trayek yang telah ditetapkan.

Sebagaimana disebutkan di atas bahwa perjanjian yang dibuat oleh pihak-pihak mengikat pada saat kedua belah pihak mencapai kata sepakat mengenai hal-hal pokok yang dijanjikan. Dengan tercapainya kata sepakat maka untuk tahap berikutnya yaitu pelaksanaan perjanjian tersebut.

Pelaksanaan perjanjian merupakan hakikat dari perjanjian itu sendiri, maksudnya bahwa setiap perjanjian dibuat tentunya mempunyai maksud tertentu untuk dilaksanakannya. Mengenai pelaksanaan perjanjian ini, Riduan Syahrani mengemukakan: “Melaksanakan perjanjian berarti melaksanakan sebagaimana mestinya apa yang merupakan kewajiban terhadap siapa perjanjian itu dibuat. Oleh karena itu melaksanakan perjanjian pada hakikatnya adalah berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu untuk kepentingan orang lain”.<sup>16</sup>

Pelaksanaan perjanjian, timbul pada saat perjanjian tersebut mengikat kedua belah pihak, yaitu sejak saat tercapainya kata sepakat mengenai hal-hal yang pokok antara kedua belah pihak yang disebut dengan konsensus. Saat terjadinya perjanjian atau konsensus, Subekti mengemukakan sebagai berikut: “Pada dasarnya perjanjian dan perikatan yang timbul karenanya itu sudah dilahirkan sejak detik tercapainya kesepakatan. Dengan perkataan lain, perjanjian

---

<sup>16</sup> Riduan Syahrani 1, *Op. Cit.*, h. 244.



itu sudah sah apabila sudah sepakat mengenai hal-hal yang pokok dan tidaklah diperlukan sesuatu formalitas".<sup>17</sup>

Dengan tercapainya kata sepakat, maka menimbulkan suatu kewajiban secara timbal balik yang disebut juga dengan prestasi. Prestasi diartikan oleh Abdulkadir Muhammad sebagai "kewajiban yang harus dipenuhi oleh debitur dalam setiap perikatan".<sup>18</sup> Prestasi merupakan kewajiban, yang berarti kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pihak yang membuat perjanjian sebagai pelaksanaan dari perjanjian tersebut. Kewajiban yang timbul dari suatu perjanjian menurut pasal 1234 BW adalah "tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu".

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, Subekti mengemukakan:

Menilik macamnya hal yang dijanjikan untuk dilaksanakan, perjanjian itu dibagi dalam tiga macam, yaitu:

1. Perjanjian untuk memberikan/menyerahkan suatu barang;
2. Perjanjian untuk membuat sesuatu;
3. Perjanjian untuk tidak berbuat sesuatu.<sup>19</sup>

Hal ini berarti bahwa wujud prestasi dalam suatu perjanjian adalah untuk memberikan atau menyerahkan sesuatu, maupun untuk tidak berbuat sesuatu, misalnya dilarang untuk membuat atau berbuat yang dapat merugikan pihak lain. Dalam perjanjian pengangkutan, prestasinya berupa berbuat sesuatu yaitu mengangkut barang dan atau orang dari suatu tempat ke tempat yang dituju sesuai dengan perjanjian pengangkutan.

---

<sup>17</sup> Subekti, *Op. Cit.*, h. 15.

<sup>18</sup> Abdulkadir Muhammad 2, *Op. Cit.*, h. 17.

<sup>19</sup> Subekti, *Op. Cit.*, h. 36.

## 2. klausula baku dan Akibatnya

Kontrak adalah suatu perjanjian yang dituangkan dalam tulisan atau perjanjian tertulis atau surat.<sup>20</sup> Kontrak sebenarnya sama dengan perjanjian, hanya saja dengan memakai istilah kontrak ada konotasinya sebagai berikut:<sup>21</sup>

1. hukum kontrak dimaksudkan sebagai hukum yang mengatur tentang perjanjian-perjanjian tertulis semata-mata. Sehingga orang sering menanyakan “mana kontraknya” diartikan bahwa yang ditanyakan adalah kontrak tertulis;
2. hukum kontrak dimaksudkan sebagai hukum yang mengatur tentang perjanjian-perjanjian dalam dunia bisnis semata-mata;
3. hukum kontrak semata-mata dimaksudkan sebagai hukum yang mengatur tentang perjanjian-perjanjian internasional, multinasional atau perjanjian dengan perusahaan-perusahaan multinasional;
4. hukum kontrak semata-mata dimaksudkan sebagai hukum yang mengatur tentang perjanjian-perjanjian yang prestasinya dilakukan oleh kedua belah pihak. Jadi akan janggal jika digunakan istilah kontrak untuk “kontrak hibah”, “kontrak warisan” dan lain sebagainya.<sup>22</sup>

Kontrak atau perjanjian baku diartikan oleh Abdulkadir Muhammad sebagai berikut:

Perjanjian baku disebut juga perjanjian standar, dalam bahasa Inggris disebut *standard contract*, *standard agreemnt*. Kata baku atau standar artinya tolok ukur yang dipakai sebagai patokan. Dalam hubungan ini, perjanjian baku artinya perjanjian yang menjadi tolok ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsume yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha. Yang dibakukan dalam perjanjian baku ialah meliputi model, rumusan dan ukuran.<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup> Ray Widjaja, **Merancang Suatu Kontrak**, Megapoin, Jakarta, 2003, h. 3.

<sup>21</sup> Munir Fuady, **Hukum Kontrak Dari Pandangan Hukum Bisnis**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999 h. 2-3.

<sup>22</sup> **Ibid .**, h. 2-3.

<sup>23</sup> Abdulkadir Muhammad, **Op. Cit.**, h. 6.

Sebagai suatu kontrak yang bersifat timbal balik, klausula baku disyaratkan harus dibuat secara tertulis, sesuai dengan yang dikemukakan oleh Abdulkadir Muhammad sebagai berikut:

Yang dimaksud dengan perjanjian di sini ialah naskah perjanjian keseluruhan dan dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat-syarat baku. Kata-kata kalimat pernyataan kehendak yang termuat dalam syarat-syarat baku dibuat secara tertulis berupa akta otentik atau akta di bawah tangan. Karena dibuat secara tertulis, maka perjanjian yang memuat syarat-syarat baku itu menggunakan kata-kata atau susunan kalimat yang teratur dan rapi. Jika huruf yang dipakai kecil-kecil, kelihatan isinya sangat padat dan sulit dibaca dalam waktu singkat.<sup>24</sup>

Hukum kontrak untuk kepentingan bisnis, dibuat secara tertulis, digunakan antar pengusaha dan yang sifat prestasinya timbal balik. Sebagai suatu kontrak, maka dilihat dari prestasinya berupa memberikan sesuatu, berbuat sesuatu (disebut dengan perikatan positif), untuk tidak berbuat sesuatu (disebut juga dengan perikatan negatif), perikatan mana suka, perikatan fakultatif, perikatan generik dan spesifik, perikatan yang dapat dibagi dan yang tidak dapat dibagi, perikatan yang sepiantas lalu dan terus menerus. Apabila dilihat dari subyeknya, dibedakan antara perikatan tanggung menanggung, perikatan pokok dan perikatan tambahan. Apabila dilihat dari cara kerjanya dibedakan antara perikatan dengan ketepatan waktu dan perikatan bersyarat, selain itu perikatan dengan ancaman hukuman.<sup>25</sup>

Jika kontrak didasarkan perjanjian yang berarti termasuk perikatan yang dila-hirkan karena perjanjian. Perjanjian yang dimaksud adalah perjanjian yang bersifat timbal balik, bukan perjanjian yang bersifat sepihak sebagaimana

---

<sup>24</sup> *Ibid.*, 6.

<sup>25</sup> Mariam Darus Badruzaman et.all, **Kompilasi Hukum Perikatan**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, h. 10-11.

dimaksud oleh pasal 1313 B.W., meskipun di dalam kontrak tersebut harus dibuat memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam pasal 1320 B.W., yang termasuk syarat-syarat umum, selain yang ditunjuk di atas, terdapat syarat umum lainnya di luar ketentuan pasal 1320 B.W., yaitu:<sup>26</sup>

- 1) syarat itikad baik;
- 2) syarat sesuai dengan kebiasaan;
- 3) syarat sesuai dengan kepatutan, dan;
- 4) syarat sesuai dengan kepentingan umum.

Sedangkan syarat khusus sahnya kontrak, meliputi:

- 1) syarat tertulis untuk kontrak-kontrak tertentu;
- 2) syarat akta dokumenris untuk kontrak-kontrak tertentu;
- 3) syarat akta pejabat tertentu (yang bukan dokumenris) untuk kontrak-kontrak tertentu;
- 4) syarat izin dari yang berwenang.

Selain harus memperhatikan syarat-syarat sahnya klausula baku sebagaimana ditentukan dalam pasal 1320 B.W., juga harus memperhatikan larangan-larangan yang mempengaruhi kekuatan mengikatnya klausula baku. Dalam B.W., tidak diatur mengenai larangan-larangan dalam pembuatan perjanjian baku, B.W., tidak mengaturnya, melainkan diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK). Dalam pasal 18 ayat (1) disebutkan:

---

<sup>26</sup> Munir Fuady, *Op. cit.*, h. 33-34.

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 menyerahkan 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 pihak 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 pada 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 pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Memperhatikan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa kontrak yang dibuat

secara baku tersebut dibuat untuk membatasi tanggung jawab atau *exonerasi*, berisikan suatu kesepakatan yang ditawarkan oleh salah satu pihak. Apabila kontrak tersebut ternyata disepakati oleh pihak lain, berarti kedua belah pihak terikat oleh isi klausula kontrak tersebut. Dengan demikian kedua belah pihak terikat oleh kontrak sebagaimana mengikatnya undang-undang.

### **3. Akibat Hukum Klausula Pengiriman Barang pada PT Buana Raya.**

Sebagaimana disebutkan di atas, bahwa klausula baku didasarkan atas asas dalam buku III B.W., sehingga jika kedua belah pihak mencapai kata sepakat,

maka kontrak tersebut mengikat kedua belah pihak. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Abdulkadir Muhammad sebagai berikut:

Jika konsumen bersedia menerima syarat-syarat perjanjian yang disodorkan kepadanya, maka ditandatanganilah perjanjian itu. Penandatanganan tersebut menunjukkan bahwa konsumen bersedia memikul beban tanggung jawab walaupun mungkin ia tidak bersalah. Jika konsumen tidak setuju dengan syarat-syarat perjanjian yang disodorkan itu, ia tidak boleh menawar syarat yang sudah dibakukan itu. Menawar syarat-syarat baku berarti menolak perjanjian. Pilihan menerima atau menolak ini dalam bahasa Inggris diungkapkan dengan *"take it or leave it"*.<sup>27</sup>

Di dalam klausula baku tersebut biasanya tercantum juga penyelesaiannya jika

terjadi suatu sengketa, yang biasanya sengketa diselesaikan secara non litigasi atau di luar sidang pengadilan. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Abdulkadir Muhammad sebagai berikut:

Dalam syarat-syarat perjanjian terdapat klausula standar (baku) mengenai penyelesaian sengketa. Jika terjadi sengketa dalam pelaksanaan perjanjian, maka penyelesaiannya dilakukan melalui arbitrase. Tetapi jika ada pihak yang menghendaki, tidak tertutup kemungkinan penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri. Sesuai dengan nilai-nilai Pancasila, maka pengusaha di Indonesia sebelum menempuh penyelesaian melalui pengadilan, menyelesaikan sengketa melalui musyawarah.<sup>28</sup>

Pada perjanjian pengiriman barang melalui Cargo Service Perseroan Terbatas Buana Raya Ekspres, di dalam dokumen bukti pengiriman tercantum klausula sebagai berikut:

- Semua kiriman yang mudah pecah, rusak tidak menjadi tanggungan kami;

---

<sup>27</sup>Abdulkadir Muhammad I, *Op. cit.*, h. 8.

<sup>28</sup>*Ibid.* h. 8..

- Semua kriman bila hilang kami hanya dapat mengganti paling tinggi 10 x dari ongkos kirim;
- Semua kriman diakibatkan oleh *force majeure* bukan tanggungan kami.

Klusula tersebut dibuat secara baku oleh pihak perusahaan, sehingga pihak pengirim tidak ada hak tawar lain selain harus menyepakatinya dan kesepakatan tersebut tidak diberikan secara bebas.

Di dalam klasula baku tercantum kalimat “Semua kiriman yang mudah pecah, rusak tidak menjadi tanggungan kami”. Klausula yang demikian ini tentunya merugikan pengirim jika ternyata pecahnya barang yang dikirim tersebut pecah atau rusak akibat kelalaian perusahaan pengangkutan dalam meletakkan barang atau barang diletakkan pada tempat yang memudahkan barang pecah.

Klausula semua kriman bila hilang kami hanya dapat mengganti paling tinggi 10 x dari ongkos kirim, yang berarti bahwa Cargo Service Perseroan Terbatas Buana Raya Ekspres membatasi tanggung jawab dan mengalihkan tagung jawab tersebut pada pihak pengirim. Tindakan yang demikian adalah tidak sesuai dengan ketentuan pasal 18 ayat (1) huruf a UU No. 8 Tahun 1999.

Klausula semua kiriman diakibatkan oleh *force majeure* bukan tanggungan kami, itupun harus dapat membuktikan bahwa telah terjadi *force majeure* sesuai dengan ketentuan pasal 1245 B.W., yang menentukan bahwa “tidaklah biaya, rugi dan bunga, harus digantinya, apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tak disengaja si berutang berhalangan. memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan terlarang”. Mengenai *force majeure* ini, pihak pengirim harus dapat

membuktikan bahwa rusaknya barang yang dikirim memang disebabkan karena *force majeure*.

Memperhatikan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa klausula baku Pengiriman Barang pada PT Buana Raya terdapat ketentuan yang oleh undang-undang dilarang terutama yang berhubungan dengan pengalihan tanggung jawab. Klausula baku tersebut apabila dibuat bertentangan dengan undang-undang dalam hal ini pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK, maka klausula baku menjadi dapat dimintakan pembatalan, dan dalam perjanjian pengiriman tersebut klausula yang tercantum dalam dokumen pengiriman barang dapat dimintakan pembatalan. Hal ini secara tegas diatur dalam pasal 1266 B.W., yang menentukan:

Syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan-persetujuan yang bertimbang balik, manakala salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya.

Dalam hal yang demikian persetujuan tidak batal demi hukum, tetapi pembatalan harus dimintakan kepada hakim.

Permintaan ini juga harus dilakukan, meskipun syarat batal tidak dipenuhinya kewajiban dinyatakan dalam perjanjian.

Namun dalam kaitannya dengan klausula tidak bertanggung jawab atas kerugian yang diderita pengirim akibat *force majeure*, selama pihak yang mengirimkan dapat membuktikan bahwa rusak atau musnahnya barang terjadi karena di luar kemampuan seseorang, maka dapat membebaskan diri dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pengirim.



## BAB III

# PENYELESAIAN SENGKETA ATAS KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT KESALAHAN PT BUANA RAYA

### 1. Bentuk Kerugian Konsumen Sebagai Pengirim Barang

PT Buana Raya selaku perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman dan sekaligus pengangkutan barang yang berkewajiban mengirimkan barang milik pengguna jasa pengiriman atau disebut konsumen, terjadi suatu hubungan hukum yang mengikat antara PT Buana Raya selaku penyelenggara pengiriman atau pengangkutan barang dengan pengguna jasa atau konsumen. Hubungan hukum antara PT Buana Raya dengan pengguna jasa pengiriman atau konsumen termasuk dalam hubungan hukum yang didasarkan pada perjanjian timbal balik, yang dibuktikan dengan adanya dokumen pengiriman.

Sebagai suatu perjanjian, maka harus dibuat memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana ditentukan dalam pasal 1320 B.W., yaitu:

Sepakat mereka yang mengikatkan diri, maksudnya “para pihak yang membuat perjanjian telah sepakat atau ada persesuaian kemauan atau saling menyetujui kehendak masing-masing, yang dilahirkan oleh para pihak dengan tiada paksaan, kekeliruan atau penipuan”.<sup>29</sup> Hal yang disepakati dalam perjanjian pengiriman barang adalah pengiriman yang dituju dan ongkos atau biaya pengiriman, yang berarti jika barang tersebut telah dikirim, maka kedua belah

---

<sup>29</sup> Riduan Syahrani 1, *Op. cit.*, h. 205-206.

pihak telah sepakat, sehingga syarat sepakat mereka yang mengikatkan dirinya telah terpenuhi.

Syarat cakap bertindak dalam hukum, maksudnya bahwa kedua belah pihak telah mampu bertindak dalam hukum karena merupakan subyek hukum dan telah dewasa. PT Buana Raya merupakan suatu perusahaan yang berbentuk badan hukum, sehingga merupakan subyek hukum, karenanya cakap bertindak dalam hukum, demikian halnya dengan pengirim barang tentunya cakap bertindak dalam hukum, sehingga syarat cakap dalam membuat suatu perjanjian telah terpenuhi.

Syarat suatu hal tertentu, maksudnya harus ada obyek yang diperjanjikan dalam hal ini adalah barang yang akan dikirim atau diangkut. Jadi syarat suatu hal tertentu telah terpenuhi.

Syarat suatu sebab yang diperkenankan. Perjanjian pengiriman dan pengangkutan barang tidak dilarang oleh undang-undang, ketertiban umum maupun kesusilaan, sehingga syarat inipun telah terpenuhi.

Perjanjian pengiriman dan pengangkutan barang yang dibuat telah memenuhi syarat sebagaimana pasal 1320 B.W., maka perjanjian tersebut mengikat kedua belah pihak sebagaimana mengikatnya undang-undang sesuai dengan pasal 1338 B.W. Dengan terikatnya kedua belah pihak tersebut, menimbulkan suatu kewajiban secara timbal balik yang disebut dengan prestasi. Apabila dalam pelaksanaannya salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya, maka memberikan hak kepada pihak lain untuk menuntut ganti kerugian.

Sehubungan dengan usaha jasa pengiriman barang, ongkos kirim didasarkan pada berat barang yang dikirim, tidak didasarkan jenis dan nilai barang. Misalnya

jika yang dikirim berupa barang-barang elektronik (kamera) harganya mahal, jika dikirim tentu ongkos kirimnya murah karena bobotnya ringan. Apabila barang tersebut hilang atau musnah perusahaan pengiriman barang bertanggungjawab untuk memberikan ganti rugi.

Perihal ganti kerugian tersebut pihak PT Buana Raya memberikan suatu batasan sebagaimana tertuang dalam dokumen pengiriman sebagai berikut:

- Semua kiriman yang mudah pecah, rusak tidak menjadi tanggungan kami (PT Buana Raya);
- Semua kiriman bila hilang kami (PT Buana Raya) hanya dapat mengganti paling tinggi 10 x dari ongkos kirim;
- Semua kiriman diakibatkan oleh force majeure bukan tanggungan kami (PT Buana Raya).

dokumen pengiriman tersebut diserahkan kepada pihak pengirim barang sehingga secara tidak langsung menyetujui klausula dalam dokumen tersebut. Hal ini jika terjadi suatu kerugian dalam arti barang yang dikirim tersebut rusak atau musnah, maka pihak pengirim hanya akan menerima ganti kerugian sebesar 10 kali ongkos pengiriman. Hal ini tentunya merugikan pihak pengirim, karena jika ongkos pengiriman didasarkan atas berat barang, padahal meskipun bobotnya ringan namun harga barang tersebut mahal.

Kerugian di dalam hukum perdata dapat terjadi karena adanya ingkar janji maupun perbuatan melanggar hukum. Gugatan ganti rugi atas dasar wanprestasi atau ingkar janji menurut Abdulkadir Muhammad diartikan sebagai berikut:

“Wanprestasi artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan”.<sup>30</sup>

Menurut Subekti, seseorang dikatakan telah wanprestasi apabila:

- a. tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya.
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan.
- c. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat.<sup>31</sup>

Di atas telah disebutkan bahwa salah satu dikatakan wanprestasi adalah berakibat merugikan orang lain. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Yahya Harahap sebagai berikut: “Jika wanprestasi itu benar-benar menimbulkan kerugian kepada kreditur, maka debitur wajib mengganti kerugian yang timbul. Namun untuk itu harus ada hubungan sebab akibat atau kausal verband antara wanprestasi dengan kerugian.”<sup>32</sup>

Dengan demikian seseorang yang wanprestasi memberikan hak kepada pihak lain yang dirugikannya untuk menggugat ganti kerugian. Mengenai bentuk ganti kerugian dapat berupa penggantian biaya, rugi dan bunga, sesuai dengan ketentuan pasal 1246 B.W., yang menentukan: “Biaya, rugi dan bunga yang oleh si berpiutang boleh dituntut akan pengantiannya, terdirilah pada umumnya atas rugi yang telah dideritanya dan untung yang sedianya harus dapat dinikmatinya,...”.

---

<sup>30</sup> Abdulkadir Muhammad 2, **Op. Cit.**, h. 20.

<sup>31</sup> Subekti, **op. Cit.**, h. 45.

<sup>32</sup> Yahya Harahap, **Segi-segi Hukum Perjanjian**, Alumni, Bandung, 1989, h. 65.

Namun dalam hal gugatan atas dasar wanprestasi tersebut, peraturan perundang-undangan memberikan suatu pilihan kepada pihak yang dirugikan sebagaimana tercantum dalam pasal 1267 B.W. yang menentukan: "Pihak terhadap siapa perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih apakah ia, jika hal itu masih dapat dilakukan, akan memaksa pihak yang lain untuk memenuhi perjanjian, atautkah ia akan menuntut pembatalan perjanjian, disertai penggantian biaya, rugi dan bunga". Jadi pihak yang dirugikan atas dasar wanprestasi dapat memilih antara memaksa agar debitur berprestasi jika masih memungkinkan, atau membatalkan perjanjian atau membatalkan perjanjian disertai dengan ganti kerugian.

Mengenai perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatigedaad*) dibedakan antara perbuatan melanggar hukum dalam arti sempit dan dalam arti luas. Perbuatan melanggar hukum dalam arti sempit yaitu melanggar peraturan perundang-undangan. Perihal perbuatan melanggar hukum setelah tahun 1919 diartikan secara luas sesuai dengan yang dikemukakan oleh Riduan syahrani sebagai berikut: "Baru tahun 1919 Hoge Raad meninggalkan penafsiran yang sempit atas pengertian perbuatan melanggar hukum, yaitu ketika memberikan putusan pada tingkat kasasi terhadap perkara Lindenboum vs Cohen, tanggal 31 Januari 1919 yang dikenal dengan nama *arrest drukker*".<sup>33</sup> Perbuatan melanggar hukum secara luas diartikan sebagai berikut: "Berbuat atau tidak berbuat melanggar hak orang lain, atau bertentangan dengan kewajiban hukum orang yang berbuat itu sendiri, atau bertentangan dengan kesusilaan atau sikap berhati-

---

<sup>33</sup> Riduan Syahrani 1, *Op. cit.*, h. 263.

hati sebagaimana patutnya dalam lalu lintas masyarakat, terhadap diri atau barang-barang orang lain”.<sup>34</sup> Menurut Soetojo Prawirohamidjojo adalah: “Suatu perbuatan atau kelalaian yang apakah mengurangi hak orang lain atau melanggar kewajiban hukum orang yang berbuat, apakah bertentangan dengan kesusilaan atau bertentangan dengan sikap hati-hati, yang pantas di dalam lalu lintas masyarakat terhadap orang lain atau barangnya”.<sup>35</sup> Setiawan menggolongkan pelaku melakukan perbuatan melanggar hukum apabila:

- 1) melanggar hak orang lain, atau
- 2) bertentangan dengan kewajiban hukum dari si pembuat, atau
- 3) bertentangan dengan kesusilaan, atau
- 4) bertentangan dengan kepatutan yang berlaku dalam lalu lintas masyarakat terhadap diri atau barang orang lain.<sup>36</sup>

Melanggar hak orang lain maksudnya adalah melanggar hak subyektif orang lain. Hak subyektif yang diakui oleh yurisprudensi adalah:

- 1) hak-hak perorangan seperti kebebasan, kehormatan, nama baik.
- 2) hak-hak atas harta kekayaan seperti hak-hak kebendaan dan hak-hak mutlak lainnya.<sup>37</sup>

Jadi termasuk perbuatan melanggar hak orang lain yaitu apabila hak seseorang tersebut dihambat atau kehormatan serta nama baiknya dilanggar. Termasuk pula

---

<sup>34</sup> Abdulkadir Muhammad 3, *Op. cit.*, h. 243.

<sup>35</sup> Soetojo Prawirohamidjojo dan Marthalena Pohan, *Onrechtmatige Daad*, Djumali, Surabaya, 1979, h. 7.

<sup>36</sup> Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Putra Abardin, Jakarta, 1999, h. 82.

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

pelanggaran terhadap hak atas harta kekayaan dan hak-hak mutlak lain yang dimiliki oleh seseorang.

Bertentangan dengan kewajiban hukum si pembuat maksudnya melanggar kewajiban yang didasarkan pada hukum, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis.

Bertentangan dengan kesusilaan, maksudnya bertentangan dengan norma-norma moral, selama dalam kehidupan masyarakat diakui sebagai norma hukum. Jadi jika masyarakat setempat menganggap bahwa tindakan pelaku telah melanggar norma-norma moral, maka dapat dikatakan telah melanggar kesusilaan.

Bertentangan dengan kepatutan yang berlaku dalam lalu lintas masyarakat terhadap diri atau orang lain. Dianggap bertentangan dengan kepatutan apabila:

- 1) perbuatan yang sangat merugikan orang lain kepentingan yang layak;
- 2) Perbuatan yang tidak berguna yang menimbulkan bahaya terhadap orang lain, di mana menurut manusia yang normal hal tersebut harus diperhatikan.<sup>38</sup>

Gugatan ganti rugi yang terjadi karena adanya perbuatan melanggar hukum, ditentukan dalam pasal 1365 B.W., yang menentukan: "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, menggantikan kerugian tersebut". Apabila memperhatikan ketentuan pasal 1365 B.W. di atas, di dalamnya terkandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Perbuatan yang melanggar hukum (*onrechtmatigedaad*);

---

<sup>38</sup> *Ibid.*, h. 83.

2. Harus ada kesalahan;
3. Harus ada kerugian yang ditimbulkan;
4. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian.<sup>39</sup>

Perihal kesalahan dalam perbuatan melanggar hukum, dalam hukum perdata tidak membedakan antara kesalahan yang ditimbulkan karena kesengajaan pelaku, melainkan juga karena kelalaian atau kurang hati-hatinya pelaku. Ketentuan ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Riduan Syahrani sebagai berikut: “ ... tidak membedakan antara kesalahan dalam kesengajaan dan kesalahan dalam bentuk kurang hati-hati”.<sup>40</sup>

Perihal kerugian dalam perbuatan melanggar hukum, “dapat berupa kerugian materiil dan dapat berupa kerugian immateriil”.<sup>41</sup> Kerugian dalam bentuk materiil, yaitu kerugian yang jumlahnya dapat dihitung, sedangkan kerugian immateriil, jumlahnya tidak dapat dihitung, misalnya nama baiknya tercemar, mengakibatkan kematian.

Adanya hubungan kausal atau hubungan sebab akibat maksudnya yaitu kerugian yang diderita tersebut ditimbulkan atau disebabkan karena perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Riduan Syahrani yang mengutip teori Von Kries sebagai berikut: “Suatu hal baru dapat dinamakan sebab dari suatu akibat, apabila menurut

---

<sup>39</sup> Abdulkadir Muhammad 2, *Op. Cit.*, h. 142.

<sup>40</sup> Riduan Syahrani, *Op. Cit.*, h. 279.

<sup>41</sup> *Ibid.*, h. 280.



pengalaman masyarakat dapat diduga, bahwa sebab itu akan diikuti oleh akibat itu".<sup>42</sup> Hal ini berarti bahwa jika terdapat suatu sebab tetapi sebab tersebut tidak menimbulkan suatu kerugian, atau timbul suatu kerugian namun bukan disebabkan oleh pelaku, maka tidak dapat dikatakan adanya suatu hubungan kausa antara perbuatan dengan kerugian yang ditimbulkan.

Apabila memperhatikan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa gugatan ganti kerugian atas dasar perbuatan melanggar hukum apabila pelaku melakukan perbuatan yang memenuhi keseluruhan unsur pasal 1365 B.W.. Mengenai siapa yang diwajibkan untuk membuktikan adanya perbuatan melanggar hukum, menurut pasal 1865 B.W. menentukan: "Setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak, atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atas peristiwa tersebut". Hal ini berarti bahwa dalam perbuatan melanggar hukum, yang diwajibkan untuk membuktikan adanya perbuatan melanggar hukum adalah pihak yang haknya dilanggar yang harus membuktikan bahwa haknya telah dilanggar oleh orang lain. Oleh karenanya jika pihak yang merasa haknya dirugikan, namun tidak dapat membuktikan adanya pelanggaran hak karena salah satu unsur tidak terpenuhi, maka gugatan ganti kerugian atas dasar perbuatan melanggar hukum tidak akan berhasil.

Memperhatikan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa pihak PT Buana Raya yang mengirimkan barang namun barang rusak atau barang tidak sampai di tempat atau sampai di tempat namun tidak tepat waktu, berarti bahwa pihak

---

<sup>42</sup>*Ibid.*, h. 281.

pengirim menderita kerugian. Terhadap kerugian yang diderita oleh pengirim, pihak PT Buana Raya hanya memberikan ganti kerugian atas rusak atau musnahnya barang yang dikirim sebesar 10 kali biaya pengiriman atas dasar kesepakatan dalam klausula dokumen pengiriman, maka ganti kerugian tersebut adalah tidak patut dan dapat dikatakan karena suatu kepentingan yang tidak layak mengakibatkan orang lain dalam hal ini pengirim menderita kerugian. Perihal kesepakatan yang dicantumkan dalam klausula dokumen pengiriman tersebut jika dikaitkan dengan ketentuan pasal 1339 B.W., bahwa mengikatnya perjanjian tidak hanya yang tercantum dalam perjanjian melainkan juga harus memperhatikan kepatutan, kebiasaan dan undang-undang.

## 2. Langkah penyelesaian sengketa konsumen

*Burgerlijk Wetboek* (B.W) tidak memberikan definisi mengenai tanggung gugat. Moegni Djojodirdjo memberikan penjelasan mengenai tanggung gugat adalah sebagai berikut:

Pengertian istilah tanggung gugat untuk melukiskan adanya *aansprakelijkheid* adalah untuk lebih mengedepankan bahwa karena adanya tanggung gugat pada seorang pelaku perbuatan melanggar hukum, maka si pelaku harus bertanggung jawab atas perbuatannya dan karena pertanggung jawaban tersebut si pelaku tersebut harus mempertanggungjawabkan perbuatannya dalam gugatan yang diajukan di hadapan pengadilan oleh penderita terhadap si pelaku.<sup>43</sup>

Apabila memperhatikan pengertian tanggung gugat yang disampaikan oleh Moegni Djojodirdjo di atas dapat dijelaskan bahwa tanggung gugat adalah suatu keadaan wajib menanggung kerugian yang terjadi dan disengketakan. Mengenai

---

<sup>43</sup>Moegni Djojodirdjo, **Perbuatan Melawan Hukum**, Pradnya Paramita, Jakarta, 1982, h. 113.

pihak yang bertanggung gugat ini adalah pelaku yang melakukan perbuatan, yang karena perbuatannya menimbulkan kerugian pada orang lain.

Sehubungan dengan tanggung gugat ini, menurut Moegni Djojodiredjo termasuk untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan melanggar hukum oleh orang lain,<sup>44</sup> yang berarti bahwa tidak selalu pelaku perbuatan yang dapat dimintakan pertanggung gugat, melainkan dapat juga orang lain, meskipun orang tersebut bu-

kan sebagai pihak yang benar-benar melakukan perbuatan melanggar hukum.

Menyinggung masalah tanggung gugat, tidak lepas dari pengertian sebagaimana tercantum dalam pasal 1367 ayat (1) dan (3) B.W., yang menentukan:

Seorang tidak saja bertanggung gugat untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungjawabnya, atau barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.

Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung gugat tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka di dalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang itu dipakainya.

Dari ketentuan pasal 1367 B.W., sebagaimana di atas dapat dijelaskan bahwa sese-orang tidak hanya bertanggung gugat atas kerugian yang ditimbulkan oleh dirinya sendiri (tanggung gugat didasarkan atas kesalahan), melainkan juga termasuk kerugian yang disebabkan oleh orang-orang yang berada di bawah tanggungannya atau barang-barang yang berada di bawah pengawasannya (tanggung gugat atas kerugian).

---

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

Pegawai-pegawai (dalam hal ini para pekerja PT Buana Raya) yang apabila melakukan perbuatan yang mengakibatkan orang lain (pengguna jasa pengiriman/pengangkutan barang) menderita kerugian, maka pegawai tersebut yang Bertanggung jawab, karena telah melakukan kesalahan. Namun kaitannya dengan tanggung gugat mengenai ganti kerugian dibebankan kepada pihak yang bertanggung gugat atas pekerja yang bersangkutan.

Mengenai tanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam pasal 1367 B.W. di atas, Soetojo Prawirohamidjojo membaginya menjadi dua bagian yaitu didasarkan pasal 1367 ayat (1) B.W. dan pasal 1367 ayat 2 sampai dengan ayat (5) B.W.<sup>45</sup> Tanggung gugat sebagaimana dimaksud oleh pasal 1367 ayat (1) B.W., tidak menentukan tanggung jawab tersendiri, melainkan termasuk tanggung jawab untuk orang-orang lain yang berada di bawah tanggungannya dan untuk benda-benda yang ada di bawah pengawasannya jika terjadi kesalahan. Jadi harus ada suatu kesalahan, sesuai dengan yang dikemukakan oleh Soetojo Prawirohamidjojo, bahwa “dengan tanggung gugat atas benda, pada dia, yang ditetapkan bertanggung gugat atas benda, harus ada kesalahan (asas dari tanggung gugat kesalahan)”.<sup>46</sup> Maksud dari pendapat Soetojo Prawirohamidjojo sebagaimana di atas adalah jika orang yang seharusnya bertanggung gugat terhadap orang-orang yang menjadi tanggungannya atau barang-barang yang menjadi pengawasannya tersebut, karena kelalaiannya mengakibatkan orang lain menderita kerugian, maka orang yang bertanggung gugat untuk mem-berikan

---

<sup>45</sup>Soetojo Prawirohamidjojo dan Marthalena Pohan, **Op. cit.**, h. 54-56.

<sup>46</sup>**Ibid.**, h. 55.

pengawasan termasuk barang-barang yang berada di bawah pengawasannya karena kelalaiannya harus bertanggung gugat atas kerugian yang timbul.

Sedangkan ketentuan pasal 1367 ayat (2) sampai dengan ayat (5) B.W.

menyebutkan 3 (tiga) golongan penggugat di antaranya:

- a) para orang tua dan para wali murid, untuk anak-anak yang *min-derjarig*, yang bertempat tinggal serumah dengan mereka dan terhadap siapa mereka menjalankan kekuasaan orang tua;
- b) majikan bertanggung gugat untuk perbuatan-perbuatan melanggar hukum dari para bawahannya;
- c) para guru sekolah dan pemimpin kelompok kerja bertanggung gugat untuk para murid mereka.<sup>47</sup>

Berdasarkan uraian di atas yang berhubungan dengan masalah tanggung gugat dapat dijelaskan bahwa tanggung gugat menurut ketentuan pasal 1367 B.W., yang oleh Soetojo Prawirohamidjojo dibedakan menjadi dua bagian, yaitu bagian pertama tanggung gugat atas dasar kesalahan yaitu kelalaiannya terhadap orang-orang yang berada di bawah tanggungannya atau barang-barang yang berada di bawah pengawasannya sebagaimana pasal 1367 ayat (1) B.W., dan tanggung gugat para orang tua atau wali, majikan terhadap bawahannya dan para guru sekolah untuk murid-muridnya sebagaimana pasal 1367 ayat (2) sampai dengan ayat (5) B.W.

Kaitannya dengan pelaku usaha yang menjalankan usaha pengiriman dan pengangkutan barang sampai ke tangan yang dituju melibatkan berbagai pihak, misalnya bagian pengepakan, pengangkutan dan lain sebagainya merupakan pihak-pihak yang berada di bawah tanggungan pelaku usaha, sehingga menjadi

---

<sup>47</sup> *Ibid.*, h. 56.

tanggung dari pelaku usaha. Selain itu pihak-pihak yang terlibat dalam pengiriman dan pengangkutan hanya merupakan pihak-pihak yang melakukan usaha di bidang jasa, sehingga yang berhubungan dengan mutu dan layanan jasa pengiriman dan pengangkutan ada di tangan pelaku usaha.

Hal di atas berarti bahwa jika pelaku usaha yang bergerak di bidang jasa pengiriman dan pengangkutan barang, jika ternyata barang yang dikirim tersebut tidak sampai di tempat tujuan atau sampai di tempat tujuan namun ada kerusakan, dan kenyataannya pengirim hanya memberikan ganti kerugian sebesar yang tercantum dalam dokumen pengiriman yaitu sebesar 10 kali dari biaya pengiriman, maka tentunya pemilik barang yang dikirim menderita kerugian

Perihal tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana di atas disertai dengan pemenuhan ganti kerugian sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) UUPK, yang menentukan:

- (1) Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Apabila pelaku usaha mengelak dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen, maka yang terjadi adalah sengketa konsumen. Sengketa konsumen, yang berarti bahwa terjadi suatu permasalahan antara konsumen dengan pelaku usaha yang timbul karena suatu produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen, ternyata konsumen menderita kerugian.

Mengenai pihak-pihak yang dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang berkaitannya dengan sengketa konsumen, yang pertama perlu diketengahkan yaitu siapa yang berhak untuk mengajukan permasalahan sebagai konsumen, dan instansi mana yang berhak atau berwenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen.

Pasal 46 ayat (1) dan ayat (2) UUPK, yang menentukan:

- (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, c dan d diajukan kepada pengadilan umum.

Dengan demikian yang berhak untuk mengajukan gugatan adalah konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya, kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan sama, lembaga perlindungan konsumen maupun pemerintah apabila mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Tata cara untuk tuntutan ganti rugi di atas dalam HIR (*Het Herziene Indonesich Reglemen*) digunakan sebagai dasar dalam hukum perdata yang lebih dikenal dengan hukum acara perdata, yaitu “rangkaiannya peraturan perundang-undangan yang membuat cara bagaimana orang harus bertindak terhadap dan di

muka pengadilan dan cara bagaimana pengadilan itu harus bertindak, satu sama lain untuk melaksanakan berjalannya peraturan hukum perdata”,<sup>48</sup> tata cara untuk mengatur gugatan ganti rugi.

Menurut Riduan Syahrani, yang mengemukakan sebagai berikut: Perkara perdata yang tidak dapat diselesaikan secara kekeluargaan, dapat diselesaikan melalui pengadilan, di mana pihak yang merasa dirugikan hak perdatanya dapat mengajukan perkaranya ke pengadilan untuk memperoleh penyelesaian sebagaimana mestinya, yakni dengan menyampaikan gugatan terhadap pihak yang dirasa merugikan.<sup>49</sup>

Apabila memperhatikan definisi dari hukum acara perdata di atas dapat dijelaskan bahwa hukum acara perdata merupakan suatu peraturan yang mengatur tatacara bertindak dalam pengadilan berkaitan dengan bagaimana peraturan hukum perdata berkaitan dengan hal yang menyangkut ganti kerugian dapat berjalan. Dengan demikian dalam gugat perdata terdapat dua pihak, yaitu pihak yang dirugikan dan pihak yang karena perbuatannya merugikan orang lain. Ketentuan ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Retnowulan Sutantio yang mengemukakan:

Dalam suatu gugatan ada dua orang atau lebih yang merasa bahwa haknya atau hak mereka telah dilanggar, akan tetapi orang yang dirasa melanggar haknya atau hak mereka itu, tidak mau secara sukarela melakukan sesuatu yang diminta itu. Untuk penentuan siapa yang benar dan berhak, diperlukan adanya suatu putusan hakim.<sup>50</sup>

---

<sup>48</sup>Wirjono Prodjodikoro, **Hukum Acara Perdata Di Indonesia**, Sumur Bandung, 1991, h. 13.

<sup>49</sup>Riduan Syahrani, **Hukum Acara Perdata Di Lingkungan Peradilan Umum**, (selanjutnya disebut Riduan Syahrani 2), Pustaka Kartini, Jakarta, 1998, h. 21.



Ganti rugi, menurut Subekti di dalamnya terdiri dari penggantian biaya, rugi dan bunga. Biaya, maksudnya segala pengeluaran atau perong-kosan yang nyata-nyata sudah dikeluarkan oleh satu pihak. Rugi diartikan sebagai kerugian karena kerusakan barang-barang kepunyaan debitor yang diakibatkan oleh kelalaian debitor. Sedangkan bunga adalah kerugian yang berupa kehilangan keuntungan yang sudah dibayangkan atau dihitung oleh kreditur.<sup>51</sup> Dengan demikian gugatan ganti rugi tersebut timbul jika para pihak yang terlibat yaitu pihak yang dirugikan dan pihak yang mengakibatkan terjadinya kerugian tidak dapat menyelesaikan masalahnya secara kekeluargaan, maka untuk membuktikan kesalahan pelaku, penyelesaiannya ditempuh melalui jalur hukum dengan mengajukan gugat perdata pada Pengadilan Negeri.

Perihal ganti rugi dalam perbuatan melanggar hukum, menurut yurisprudensi “kerugian yang timbul karena perbuatan melanggar hukum, ketentuannya sama dengan ketentuan kerugian yang timbul karena wanprestasi dalam perjanjian. Ketentuan tersebut diperlakukan secara analogi”.<sup>52</sup> Kerugian yang timbul atas dasar wanprestasi bentuknya berupa biaya, rugi dan bunga sesuai dengan ketentuan pasal 1246 B.W., sebagaimana yang telah dikutip di atas.

---

<sup>50</sup> Retnowulan Soetantio dan Iskandar Oeripkartawinata, **Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek**, Mandar Maju, Bandung, 1998, h. 7.

<sup>51</sup> Subekti, **Op. cit.**, h. 47.

<sup>52</sup> Abdulkadir Muhammad, **Op. cit.**, h. 146.

Mengenai penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui dua lembaga yaitu lembaga penyelesaian sengketa konsumen dan pengadilan negeri.

Hal

ini sesuai dengan Pasal 45 ayat (1) dan ayat (2) UUPK, yang menentukan:

- (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 suka rela para pihak yang bersengketa.

Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen yang dimaksud adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan ketentuan Pasal 49 ayat (1) UUPK, yang menentukan: "Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen". Penyelesaian sengketa konsumen baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disingkat BPSK), maupun melalui lembaga peradilan didasarkan atas pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

BPSK yang dibentuk di Daerah Tingkat II, mempunyai tugas dan wewenang

sebagaimana Pasal 52 UUPK di antaranya:

- 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 melihat 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 keputusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Oleh karena penyelesaian yang dilakukan melalui BPSK didasarkan atas pilihan secara sukarela pihak-pihak yang bersengketa, maka hasil keputusannya pun juga didasarkan atas kesepakatan kedua belah pihak.

Adapun penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di luar pengadilan (melalui BPSK) bertujuan:

- a. mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi, dan/atau
- b. tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.<sup>53</sup>

Apabila tidak ada kata sepakat mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, maka penyelesaian dapat ditempuh melalui mengajukan gugatan pelaku usaha dalam hal ini PT Buana Raya pada Pengadilan Negeri atas dasar

---

<sup>53</sup>Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, **Hukum tentang Perlindungan Konsumen**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, h. 56.

telah melakukan perbuatan melanggar hukum berupa penggantian biaya, rugi dan bunga sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1246 B.W.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **1. Kesimpulan**

- a. Nota pengiriman barang PT Buana Raya mempunyai kekuatan hukum untuk dilaksanakannya sebagai bukti adanya perjanjian. Adapun mengenai klausula baku dalam dokumen/ perjanjian pengiriman barang khususnya mengenai penggantian kerugian sebesar 10 (sepuluh) kali dari ongkos pengiriman barang merupakan klausula baku. PT Buana Raya mengalihkan tanggung jawab terutama untuk barang-barang yang mempunyai nilai tinggi. Pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen adalah dilarang sesuai dengan yang dimaksud oleh pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK. Klausula perjanjian yang dibuat bertentangan dengan undang-undang dalam hal ini UUPK, berarti batal demi hukum.
- b. Pemilik barang yang dirugikan oleh PT Buana Raya, karena barang hilang atau musnah dapat menuntut ganti rugi secara non litigasi (melalui BPSK) dan jika penyelesaian demikian tidak membawa hasil, langkah berikutnya yaitu menyelesaikan masalahnya secara litigasi dengan cara menggugat PT Buana Raya berupa ganti kerugian atas dasar wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum.

## 2. Saran

- a. Hendaknya PT Buana Raya tidak mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen sebagaimana diatur dalam pasal 18 ayat (1) UUPK dan dalam menetapkan ongkos kirim tidak hanya didasarkan pada berat barang yang dikirim, melainkan juga jenis dan nilai barang, yang akan digunakan sebagai dasar pemberian ganti rugi.
- b. Hendaknya PT Buana Raya memperhatikan dan menangani setiap komplain yang diajukan oleh konsumen yang dirugikan dan menyelesaikannya secara dan tidak merugikan konsumen demi menjaga kelangsungan usahanya dan menjaga kepercayaan konsumen.

Literatur:

- Badruzaman, Mariam Darus, **Kompilasi Hukum Perikatan**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Djojodirdjo, Moegni, **Perbuatan Melawan Hukum**, Pradnya Paramita, Jakarta, 1982.
- Fuady, Munir, **Hukum Kontrak Dari Pandangan Hukum Bisnis**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999.
- Harahap, Yahya, **Segi-segi Hukum Perjanjian**, Alumni, Bandung, 1989.
- Muhammad, Abdulkadir, **Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992.
- \_\_\_\_\_, **Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991.
- \_\_\_\_\_, **Hukum Perikatan**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991.
- Nurmadjito, **Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen dalam Menghadapi Era Perdagangan Bebas**, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Prawirohamidjojo, Soetojo dan Pohan Marthalena, **Onrechtmatige Daad**, Djumali, Surabaya, 1979.
- Prodjodikoro, Wirjono, **Hukum Acara Perdata Di Indonesia**, Sumur Bandung, 1991.
- Purwosutjipto, **Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia (Hukum Pengangkutan)**, Djambatan, Jakarta, 1991.
- Setiawan, **Pokok-pokok Hukum Perikatan**, Putra Abardin, Jakarta, 1999.
- Sjahdeini, Sutan Remy, **Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia**, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993.
- Soetantio Retnowulan, dan Iskandar Oeripkartawinata, **Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek**, Mandar Maju, Bandung, 1998.
- Subekti, R, **Hukum Perjanjian**, Intermasa, Jakarta, 1991.
- Subekti, R dan Tjitrosudibio, **Burgerlijk Wetboek**, Terjemahan, Pradnya Paramita, Jakarta, 1992.
- Syahrani, Riduan, **Hukum Acara Perdata Di Lingkungan Peradilan Umum**, Pustaka Kartini, Jakarta, 1998.
- \_\_\_\_\_, **Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata**, Alumni, Bandung, 2006.

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

Widjaja, Ray, **Merancang Suatu Kontrak**, Megapoin, Jakarta, 2003.

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.





air cargo service  
**P.T. BUANA RAYA EXPRESS**

Jl. Undaan Kulon 119, ☎ (031) 5351828 - Surabaya

SUB. N<sup>o</sup> 0107001

**NOTA PENGIRIMAN**  
**( ISI TIDAK DIPERIKSA )**

Pengirim : <u>Jury Hawar 19 sub</u>		Penerima : <u>Solution Outro</u>	
<u>Sumber 33</u>		<u>Sedang Rapatan - BPN</u>	
Colli	ISI MENURUT PENJAKUAN	Berat / M <sup>3</sup>	Keterangan
<u>3</u>	<u>assesoris</u> <u>leat punggung</u>	<u>3</u>	
Tarif disetujui Rp.		Kg / M <sup>3</sup>	Total
Rp. <u>15.000</u>		Rp. <u>15.000</u>	
<b>CATATAN :</b> - Semua kiriman yang mudah pecah rusak tidak menjadi tanggungan kami. - Semua kiriman bila hilang kami hanya dapat mengganti paling tinggi 10 x dari ongkos kirim. - Semua kiriman diakibatkan oleh force majeure bukan tanggungan kami. - Dalam 2 minggu tidak ada pengaduan kami anggap kiriman tersebut telah diterima dengan baik. - Semua isi kiriman tidak kami periksa.		Sub. <u>6/5/08</u> Petugas :	Pengirim : ( _____ ) Nama Terang
( _____ ) Nama Terang		( _____ ) Nama Terang	



**Surat Tanda Bukti Titipan**

Untuk : Ibu Lilik Azmaniah  
 SMUN I Samarinda  
 Bayang Kara - NO.1

Dari : ~~DATA~~ Anya 081803301013  
 Gubeng 50.F.508

Keterangan : Ipu (Baju)

Biaya : Rp. 15.000.-

No 0031978

Surat a. 20

Penerima

P. gas

**PERHATIAN**

- 1 ISI TIDAK DIPERIKSA
- 2 Pengiriman paket berisikan perhiasan. Uang Cheque dan barang-barang berharga lainnya tidak ditanggung tanpa sepengetahuan kami.
- 3 Kehilangan barang-barang titipan diganti 5 kali dari biaya (kecuali surat) pengangkutan.
- 4 Isi titipan tanggung jawab si penitip sepenuhnya.
- 5 Jika dalam waktu 2 (dua) Minggu tidak ada laporan apa-apa kita anggap kiriman tersebut sudah diterima



Customer Service  
 Jl. Roden Saleh Raya No. 2  
 Jakarta 10430, Indonesia  
 Tel (021) 31922309

**BUKTI TANDA TERIMA KIRIMAN BARANG  
 CONSIGNMENT NOTE**

**02 003 419 8908**

KEPADA/CONSIGNEE: ANISSA

Jl. DANAU LIPAN NO. A / RT 30  
 KEL MELAYU / 0541 - 5449  
 TENGKARONG

TOP/FOX: KAL TIM

RPK 12.7

JUMLAH TITIPAN/ NO. OF PIECES	BERAT/ WEIGHT	BIAYA KIRI / FREIGHT BIAYA / ADD. CHARGES	BIAYA / ADD. CHARGES
1	2.40	5,000	9,000
JUMLAH/TOTAL		14,000	9,000

IS/MENURUT PENGAKUAN / CONTENTS:

**KAMERA / PECAH RUSAK RESIKO SENDIRI**

PERINCIAN BERAT / WEIGHT DETAILS

VOLUME:

- CATATAN:
1. Alamat dengan P.O. Box tidak dapat diantar di tujuan.
  2. Nama & alamat penerima / pengirim harus dituliskan lengkap dan jelas pada setiap titipan.
  3. Alamat penerima yang di luar kota atau di luar batas daerah hantaran, akan dipanggil per pos oleh PT CV TITIPAN KILAT setempat.
  4. Titipan yang diterima pada hari Sabtu dan atau hari dimana ke-esokannya libur, akan dikirimkan pada hari kerja berikutnya.

010034198908

DARI/SHIPPER: M U Z I B  
 J. MAWAR NO. 19

Id. SURABAYA

5,000  
 9,000

TERMASUK NILAI IN TUP

Penyitapan pengirim, atau pengirim  
 tidak dapat syarat-syarat pengirim,  
 benar dan kami menyetujui, agree to the

tidak bahwa keterangan dan pedoman  
 jilid/cetak pada lembar BTKB ini adalah  
 and conditions.

Pengirim/Shipper:

**PT CV TITIPAN KILAT**  
 Nayana Satu Titipan Kilat

(Nama-tanda tangan/Name-Signature)

**FUAD**

Tgl. / Date

Tuesday, 18 April 2006 (09:33:59)

REG

SERVICES

SS  
 Sameday Service

ONS  
 Over Night Service

TDS  
 Two Day Service

REG  
 Regular Service

Packing

Insurance

SUB01.00

85,000



SHIPPERS

Kantor Pusat JI. Raden Saleh Raya No. 2 JAKARTA 10430. Indonesia  
 Telp. : 021-31922309 (Hunting)  
 Fax. : 021-3103619 Telex : 61353 TIKI IA

Kantor Operasional JI. Pemuda Kav. 710 - 711, Jakarta 13220  
 Telp. : (021) 4704979 (Hunting) Fax. : (021) 4705020  
 e-mail : tiki@tikinet.co.id Homepage : http://www.tiki-online.com  
 Alamat Surat : P.O. BOX 3701 Jakarta 10002  
 Izin No. : 465/SIPJT/DIRJEN/1996  
 NPWP : 01.308.521.2-023.000  
 NPPKP : 01.308.521.2-023.000 TGL 31-03-1995

## PEDOMAN DAN SYARAT PENGIRIMAN

### PT CITRA VAN TITIPAN KILAT (TKI)

- Yang dimaksud TITIPAN adalah semua bentuk barang yang dikirim melalui PT CITRA VAN TITIPAN KILAT (TKI).
  - Yang dimaksud PENGANGKUT adalah PT CITRA VAN TITIPAN KILAT (TKI)
  - PENGANGKUT tunduk kepada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 40 tahun 1995 yang mengatur dan membatasi tanggung jawab PENGANGKUT atas ganti rugi karena kehilangan, kerusakan dan keterlambatan yang disebabkan kesalahan PENGANGKUT dan Ketentuan-Ketentuan Ordonansi Pengangkutan Udara No. 100 Tahun 1999.
1. Titipan akan menjadi tanggung jawab PENGANGKUT, bilamana pengirim telah membayar lunas semua biaya pengiriman dan memiliki BUKTI TANDA TERIMA ASLI dari PENGANGKUT atas TITIPAN yang dikirimnya
  2. Dilarang menaruhkan ke dalam TITIPAN barang-barang sebagai berikut :
    - a. Uang nilai tinggi ataupun mata uang asing lainnya, surat-surat Berharga (Cek, Bilyet, Saham, dsb), Alat Handphone / Perhiasan dan lain-lain yang sejenis
    - b. Surat, Waskatpos, Kartu
    - c. Barang-barang yang sudah meludak, beracun atau yang dapat merusak barang lain.
    - d. Narkotik, Ganja, Morphin atau Jenis Obat Terlarang lainnya.
    - e. Barang Cetaka, Rekaman lainnya yang isinya menyinggung kesucilaan, mengganggu ketertiban dan keamanan
  3. Isi TITIPAN tidak diperik, isi TITIPAN tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan akan merupakan suatu pelanggaran yang dapat dituntut melalui jalur hukum yang berlaku. Dan itu, maka, TITIPAN yang ditugasi PENGANGKUT berhak mengadakan pemeriksaan (dipeik) sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.
  4. PENGANGKUT tidak bertanggung jawab atas hal-hal :
    - a. Semua resiko teknik yang terjadi selama dalam pengangkutan, yang menyebabkan barang yang dikirim tidak berfungsi atau berubah fungsinya baik yang menyangkut mesin atau elektroniknya, dan barang elektronik seperti halnya : TV, Komputer, Dis. , A/C, ds. Vide, Mesin cuci dan lain lain yang sejenis.
    - b. Kehilangan kesempatan memperoleh keuntungan akibat dari kehilangan, kerusakan dan keterlambatan penyerahan barang.
    - c. Bila terjadi kesalahan teknis yang mengakibatkan kerugian immaterial.
    - d. Keterlambatan ke kota-kota tujuan yang di batasi oleh keadaan pemaksimal.
    - e. Kerusakan keterlambatan ataupun kehilangan karena keadaan cuaca majaur yang tidak terbatas pada huru-hara, bencana, alam, dan pembajakan.
    - f. Kebocoran, Kerusakan, dan Matinya jenis TITIPAN seperti : barang cair, barang pecah belah, cetakan, makanan/buah-buahan, binatang hidup, tumbuh tumbuhan, dll.
    - g. Penahanan dan penyitaan serta pemusnahan terhadap atau jenis TITIPAN oleh instansi pemerintah terkait (Bea Cukai, Karantina, Kepolisian, dan ejaksaa) sebagai akibat hukum dari keberadaan jenis TITIPAN yang bersangkutan.
  5. Sarana angkutan untuk tujuan beberapa kota tertentu dan atau dalam keadaan terpaksa, maka PENGANGKUT tanpa pemberitahuan terlebih dahulu mempunyai hak untuk menggunakan sarana transportasi laut, sungai, darat untuk melaksanakan pengiriman semua TITIPAN ke tujuan masing-masing.
  6. Bilamana tidak ada keluhan / tuntutan dari penerima pada saat TITIPAN diserahkan, maka TITIPAN dianggap telah diterima dengan baik dan benar.
    7. PENGANGKUT tidak melayani dan tidak bertanggung jawab atas tuntutan dalam bentuk apapun atas tidak diterimanya suatu TITIPAN setelah 2 (dua) bulan terhitung tanggal pengiriman.
    8. a. Bilamana terjadi kehilangan dan kekurangan atas TITIPAN yang tidak diasuransikan, penggantian maksimum sebesar 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman untuk TITIPAN yang hilang dan kurang saja.  
 b. Untuk TITIPAN yang nilai barangnya melebihi 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman wajib diasuransikan, dan penggantian kerugian diselesaikan sesuai dengan Polis Kontrak Asuransi Jasa TITIPAN, Premi Asuransi dibayar oleh Pengirim.
    9. a. PENGANGKUT tidak melayani permintaan lembaran POD (Proof Of Delivery) setelah 30 Hari dari tanggal pengiriman.  
 b. PENGANGKUT akan memberikan lembaran POD (Proof Of Delivery) paling lambat 30 Hari dari tanggal permintaan
    10. Semua claim hanya dapat diselesaikan di kantor kirim PENGANGKUT. Dan pengajuan claim harus melampirkan :
      - a. Berita acara yang ditanda tangani penerima dan PENGANGKUT ditujukan.
      - b. Dokumen-dokumen pendukung antara lain : faktur/kwitansi dari TITIPAN yang bersangkutan, bukti tanda terima asli dari PENGANGKUT atas TITIPAN yang bersangkutan dan surat penutupan asuransi (bila diasuransikan)

**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**DENGAN RRAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,**

**PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,**

Menimbang :

- a. Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945;
- b. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan / atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
- c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya dipasar;
- d. bahwa untuk ,meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap usaha yang bertanggung jawab;
- e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
- f. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut diatas diperlukan perangkat **DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT KESEHATAN** peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- g. bahwa untuk itu perlu dibentuk Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen;

Mengingat :

Pasal 5 Ayat (1), pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan pasal 33 Undang-undang Dasar 1945;

Dengan Persetujuan

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.

B A B I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang – undang ini yang dimaksud dengan :

1. Perlindungan kmonsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.
2. 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.
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha , baik yang berbentuk badan hokum maupun bukan badan hokum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hokum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama – sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.  
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT KESEHATAN
4. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. 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.
7. Impor barang adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean.
8. Impor jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia .

9. Lembaga perlindungan konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. 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.
11. Badan penyelesaian sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. Badan perlindungan konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.
13. Menteri adalah Menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

## B A B II

### ASAS DAN TUJUAN

#### DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT KESEHATAN

##### Pasal 2

Perlindungan konsumen bertujuan :

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses 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 bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

### B A B III

#### HAK DAN KEWAJIBAN

##### Bagian Pertama Hak dan Kewajiban Konsumen

#### Pasal 4

Hak Konsumen adalah :

- 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;
- DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT KESEHATAN
- 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.

#### Pasal 5

Kewajiban Konsumen adalah :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;



- d. mengikurti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

## Bagian Kedua

### Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

#### Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah :

- 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.

#### Pasal 7

### DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT KESEHATAN

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau 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.

#### B A B IV

### PERBUATAN YANG DILARANG BAGI PELAKU USAHA

#### Pasal 8

(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;
- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label , etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT KESEHATAN promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/-pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, atauran pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;

j. 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.

#### Pasal 9

(1). Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan 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;

c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesories tertentu;

d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;

e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;

f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT KESEHATAN

g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;

h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;

i. secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;

j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek samping tanpa keterangan yang lengkap;

k. 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

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 tariff suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa ;
- c. kondisi, tanggungan, jamiinan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Pasal 11

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  
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT  
KESEHATAN  
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 barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Pasal 12

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu

barang dan/atau jasa dengan harga 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.

Pasal 13

(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 dijanjikan.

(2). Pelakun 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.

Pasal 14

Pelaku usha 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 massa;
- c. memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Pasal 15

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  
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT  
KESEHATAN  
konsumen.

Pasal 16

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

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

Pasal 17

- (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;
  - c. memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
  - d. tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
  - e. mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
  - f. 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).

## B A B V

### KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU

#### Pasal 18

- (1). Pelaku usah 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;
- DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT KESEHATAN**
- 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. e. mengaur perihal pembktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - f. f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau

mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;

g. g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;

h. 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.

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

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

(4). Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

## B A B VI

### DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT KESEHATAN

#### TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA

##### Pasal 19

(1). Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

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

(3). Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7(tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

(4). Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

(5). Ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila

pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21

- (1). Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
  - (2). Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.
- DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT KESEHATAN

Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat 4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Pasal 24

- (1). Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila :
  - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut;
  - b. pelaku usaha lain, didalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
- (2). Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan



atas barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 25

(1). 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.

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT KESEHATAN

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

- a. tidak menyediakan fasilitas atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
- b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Pasal 27

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila :

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

Pasal 28

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, pasal 22 dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

B A B VII

## PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

### Bagian Pertama Pembinaan

#### Pasal 29

#### DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT KESEHATAN

- (1) Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
- (2) Pembinaan oleh Pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau Menteri teknis terkait.
- (3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
- (4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk :
  - a. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
  - b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
  - c. meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
- (5) ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

### Bagian Kedua

#### Pengawasan

#### Pasal 30

- (1) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- (2) Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau Menteri teknis terkait.
- (3) Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya

masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.  
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT  
KESEHATAN

- (4). Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku.
- (5). Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan Menteri teknis.
- (6). Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat(2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

## B A B VIII

### BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL

Bagian Pertama  
Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas.

#### Pasal 31

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

#### Pasal 32

Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden.

#### Pasal 33

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

#### Pasal 34

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT  
KESEHATAN

(1). Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam pasal 33 Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas :

- a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;

- b. b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundangundangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
  - c. c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
  - d. d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
  - e. e. menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
  - f. f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
  - g. g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
- (2). Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

## Bagian Kedua

### Susunan Organisasi dan Keanggotaan

#### Pasal 35

(1) Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, serta sekurang-kurangnya 15 (lima belas) orang dan sebanyak-banyaknya 25 (duapuluhlima) orang anggota yang mewakili semua unsur.

(2) Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul Menteri, setelah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

(3) Masa jabatan Ketua, Wakil Ketua, dan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional selama 3 (tiga) tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1(satu) kali masa jabatan berikutnya.

#### DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT KESEHATAN

(4) Ketua dan Wakil Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional dipilih oleh anggota.

#### Pasal 36

Anggota badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur :

- a. pemerintah;
- b. pelaku usaha;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- d. akademisi; dan
- e. tenaga ahli.

Pasal 37

Persyaratan keanggotaan Badan Pelindungan Konsumen Nasional adalah :

- a. warga negara Republik Indonesia;
- b. berbadan sehat;
- c. berkelakuan baik;
- d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
- e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen; dan
- f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tigapuluh) tahun.

Pasal 38

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena :

- a. meninggal dunia;
- b. mengundurkan diri atas permintaan sendiri;
- c. bertempat tinggal diluar wilayah negara Republik Indonesia;
- d. sakit secara terus menerus;
- e. berakhir masa jabatan sebagai anggota ; atau
- f. diberhentikan.

Pasal 39

- (1). Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional dinatu oleh Sekretariat.
- (2). Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang Sekretaris yang

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT  
KESEHATAN

diangkat oleh Ketua badan Perlindungan Konsumen Nasional.

- (3). Fungsi, tugas, dan tata kerja sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat 91) diatur dalam keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 40

- (1). Apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan di Ibu Kota Daerah Tk.I untuk membantu pelaksanaan tugasnya.
- (2). Pembentukan perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 41

Dalam melaksanakan tugas, badan Perlindungan Konsmen nasional bekerja berdasarkan tata kerja yang diatur dengan keputusan Ketua badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 42

Biaya untuk pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja negara dan sumber lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 43

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional diatur dalam Peraturan Pemerintah.

B A B IX

LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN  
SWADAYA MASYARAKAT

Pasal 44

- (1). Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
- DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT  
KESEHATAN
- (2). Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- (3). Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan :

- a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
  - b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
  - c. bekerjasama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
  - d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
  - e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
- (4). Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

## B A B X

### PENYELESAIAN SENGKETA

#### Bagian Pertama

#### U m u m

#### Pasal 45

- (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 tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
- DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT KESEHATAN**

- (4). Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar 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

- (1). Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :
  - a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang

bersangkutan;

b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepengang 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.

## Bagian Kedua

### Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

#### Pasal 47

#### DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT KESEHATAN

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

## Bagian Ketiga

### Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

#### Pasal 48

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

## B A B XI



## BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

### Pasal 49

- (1). Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
- (2). Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut :
  - a. Warga negara Republik Indonesia;
  - b. berbadan sehat;
  - c. berkelakuan baik;
  - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
  - e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
  - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh ) tahun.
- (3). Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.
- (4). Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berjumlah sedikit-dikitnya 3(tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5(lima) orang.  
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT KESEHATAN
- (5). Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

### Pasal 50

Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (1) terdiri atas :

- a. Ketua merangkap anggota;
- b. wakil ketua merangkap anggota;
- c. anggota.

### Pasal 51

- (1). Badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat.

- (2). Sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat.
- (3). Pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat dan anggota sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

#### Pasal 52

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi :

- 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 DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT KESEHATAN 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.

#### Pasal 53

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan Menteri.

Pasal 54

- (1) Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis.
- (2). Jumlah anggota Majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sedikitdikitnya 3(tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera.
- (3) Putusan majelis bersifat final dan mengikat.
- (4) Ketentuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan Menteri.

Pasal 55

Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Pasal 56

- (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT KESEHATAN 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 92) 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 perundangundangan yang berlaku.
- (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Pasal 57

Putusan mejelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) diminakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

#### Pasal 58

(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.

(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.

(3) Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh ) hari sejak menerima permohonan kasasi.  
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT KESEHATAN

### B A B XII

#### PENYIDIKAN

#### Pasal 59

(1) Selain Pejabat Polisi Negera Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana

dimaksud dalam undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.

(2) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat 91) berwenang :

- a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- b. melakukan pemeriksaan terhadap orang atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- d. melakkan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- e. melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
- f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di

bidang perlindungan konsumen;

(3). Penyidik Pejabat Pegawai negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

(4) Penyidik Pejabat Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT KESEHATAN

### B A B XIII

### S A N K S I

#### Bagian Pertama Sanksi Administratif

##### Pasal 60

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Kedua Sanksi Pidana

##### Pasal 61

Penuntutan. pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

##### Pasal 62

(1) 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).

(2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

(3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau

kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa :

a. perampasan barang tertentu;  
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KEFARMASIAN DAN ALAT  
KESEHATAN

b. pengumuman keputusan hakim;

c. pembayaran ganti fugi;

d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;

e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau

f. pencabutan izin usaha.

#### B A B XIV

#### KETENTUAN PERALIHAN

##### Pasal 64

Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang- undang ini.

#### B A B XV

#### KETENTUAN PENUTUP

##### Pasal 65

Undang-undang ini mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan. Agar sstiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta  
pada tanggal 20 April 1999  
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

ttd

BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE

**Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 Tentang  
Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat**

**PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA  
PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 59 TAHUN 2001  
TENTANG  
LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN  
SWADAYA MASYARAKAT  
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,**

Menimbang :

bahwa untuk melaksanakan Pasal 44 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlu menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat;

Mengingat :

1. Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 sebagaimana telah diubah dengan Perubahan Kedua Undang Undang Dasar 1945;

2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

**PERATURAN PEMERINTAH TENTANG LEMBAGA PERLINDUNGAN  
KONSUMEN SWADAYA MASYARAKAT.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan :

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

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang selanjutnya disebut LPKSM adalah Lembaga Non Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Pemerintah adalah Pemerintah Pusat, Pemerintah Propinsi, dan Pemerintah Kabupaten/kota.

Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

## BAB II PENDAFTARAN LPKSM

### Pasal 2

Pemerintah mengakui LPKSM yang memenuhi syarat sebagai berikut :

terdaftar pada Pemerintah Kabupaten/Kota, dan

bergerak dibidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasarnya.

LPKSM sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat melakukan kegiatan perlindungan konsumen di seluruh wilayah Indonesia.

Tata cara pendaftaran LPKSM sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a diatur lebih lanjut dalam Keputusan Menteri.

## BAB III TUGAS LPKSM

### Pasal 3

Tugas LPKSM meliputi kegiatan :

Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban serta kehati-hatian konsumen, dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukan;

Melakukan kerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;

Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;

Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen;

### Pasal 4



Penyebaran informasi yang dilakukan oleh LPKSM, meliputi penyebarluasan berbagai pengetahuan mengenai perlindungan konsumen termasuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah perlindungan konsumen.

Pasal 5

Pemberian nasihat kepada konsumen yang memerlukan dilaksanakan oleh LPKSM secara lisan atau tertulis agar konsumen dapat melaksanakan hak dan kewajibannya.

Pasal 6

Pelaksanaan kerjasama LPKSM dengan instansi terkait meliputi pertukaran informasi mengenai perlindungan konsumen, pengawasan atas barang dan/atau jasa yang beredar, dan penyuluhan serta pendidikan konsumen.

Pasal 7

Dalam membantu konsumen untuk memperjuangkan haknya, LPKSM dapat melakukan advokasi atau pemberdayaan konsumen agar mampu memperjuangkan haknya secara mandiri, baik secara perorangan maupun kelompok.

Pasal 8

Pengawasan perlindungan konsumen oleh LPKSM bersama Pemerintah dan masyarakat dilakukan atas barang/atau jasa yang beredar di pasar dengan cara penelitian, pengujian dan/atau survei.

Pasal 9

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, LPKSM dapat bekerjasama dengan organisasi atau lembaga lainnya, baik yang bersifat nasional maupun internasional.

LPKSM melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Pemerintah kabupaten/Kota setiap tahun.

BAB IV  
PEMBATALAN PENDAFTARAN LPKSM

Pasal 10

Pemerintah membatalkan pendaftaran LPKSM, apabila LPKSM tersebut :  
tidak lagi menjalankan kegiatan perlindungan konsumen, atau

terbukti melakukan kegiatan pelanggaran ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan pelaksanaannya.

Ketentuan mengenai tata cara pembatalan pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur lebih lanjut dalam keputusan Menteri.

**BAB V**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 11**

Peraturan Pemerintah ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Pemerintah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditepkan di Jakarta  
Pada tanggal 21 Juli 2001  
PPRESIDEN REPUBLIK INDONESIA  
ttd

ABDURRAHMAN WAHID  
Diundangkan di jakarta  
Pada tanggal 21 Juli 2001  
SEKRETARIS NEGARA REPUBLIK INDONESIA.  
ttd  
MUHAMMAD MAFTUH BASYUNI

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2001 NOMOR 104