

# LARANGAN KLAUSUL EKSONERASI SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN

**Annurdi**

Fakultas Hukum Universitas Panca Bhakti

*email korespondensi: nurdi.recht@gmail.com*

## **Abstrak**

Dalam sebuah perjanjian baku, isi dari perjanjian tersebut hanya ditentukan oleh satu pihak saja, sehingga dimungkinkan adanya pencantuman klausula ekonerasi yang merugikan pihak yang lain dalam hal ini adalah konsumen. Sehingga diperlukan adanya regulasi dan pengawasan terhadap hal tersebut dalam rangka terwujudnya perlindungan terhadap konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif, dimana data yang digunakan pada penelitian ini antara lain peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pencantuman klausula eksonerasi dalam sebuah perjanjian baku merupakan tindakan yang dilarang berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam rangka mengupayakan adanya perlindungan hukum terhadap konsumen. .

### **A. Pendahuluan**

Salah satu aspek yang mempengaruhi pertumbuhan perekonomian suatu negara adalah kegiatan usaha yang dilakukan oleh perusahaan beupa pelaksanaan transaksi bisnis. Semakin pesatnya perkembangan dunia bisnis juga melahirkan beberapa perubahan terhadap para pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Salah satu perubahan yang dilakukan oleh para pelaku usaha terutama pada korporasi-korporasi besar yakni dengan adanya pemberlakuan kontrak baku saat melakukan hubungan kerjasama dengan pihak lain.

Perusahaan besar, dan perusahaan pemerintah mengadakan kerjasama dalam suatu organisasi dan untuk

kepentingan mereka, ditentukan syarat-syarat secara sepihak. Pihak lawannya (*wederpartij*) pada umumnya mempunyai kedudukan (ekonomi) lemah baik karena posisinya, maupun karena ketidaktahuannya, hanya menerima apa yang disodorkan.<sup>83</sup> Dengan digunakannya kontrak baku ini, maka pelaku usaha (perusahaan) tersebut dapat melakukan efisiensi biaya, tenaga dan waktu dalam pelaksanaan kegiatan usahanya, karena kontrak baku ini digunakan secara massal.

Sehubungan dengan sifat massal dan kolektif, perjanjian baku “Vera Bolger”, menamakannya sebagai “*take it or leave it contract*”.<sup>84</sup> Sebutan *take*

---

<sup>83</sup> Mariam Darus Badruzaman, 2005, *Aneka Hukum Bisnis*, PT. Alumni, Bandung, hal. 46.

<sup>84</sup> *Ibid*, hal. 46.

*it or leave it contract* ini sebagai ilustrasi dapat ditemukan ketika seseorang yang ingin membeli kendaraan motor secara kredit, maka ia akan disodorkan sebuah kontrak yang mana isi dari kontrak tersebut telah ditentukan secara sepihak dari pihak lembaga pembiayaan, sehingga calon konsumen tersebut hanya memiliki pilihan menerima perjanjian tersebut atau menolaknya dan kemungkinan diadakannya perubahan terhadap isi dari kontrak tersebut sama sekali tidak ada.

Oleh karena penyusunan atau pembuatan kontrak baku ditetapkan hanya oleh satu pihak, terdapat kemungkinan adanya klausul eksonerasi didalamnya. Adapun pendapat Rijken, mengatakan bahwa klausul eksonerasi adalah<sup>85</sup> :

*“Klausul yang dicantumkan di dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya dengan membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum”.*

Sebagaimana telah diuraikan di atas mengenai pencantuman klausul eksonerasi dalam sebuah kontrak akan sangat merugikan salah satu pihak dalam sebuah kontrak atau perjanjian tersebut. Selanjutnya, sebagai ilustrasi apabila hal ini terjadi dalam hubungan antara perusahaan dengan konsumen di dalam sebuah perjanjian jual-beli ataupun perjanjian lainnya, maka

konsumen akan berada pada pihak yang akan merasa sangat dirugikan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk sebuah karya ilmiah dengan judul : “Larangan Klausul Eksonerasi Sebagai Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen”.

## B. Perumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana penerapan larangan klausul eksonerasi sebagai upaya perlindungan hukum terhadap konsumen?

## C. Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tentang penerapan larangan klausul eksonerasi sebagai upaya perlindungan hukum terhadap konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif, karena menggunakan data sekunder atau sering juga disebut dengan penelitian kepustakaan. Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin (ajaran).<sup>86</sup> Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini

<sup>85</sup> *Ibid*, hal. 47.

<sup>86</sup> Mukti Fajar Nur Dewata dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 34.

antara lain peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan hukum perjanjian dan perlindungan konsumen, dokumen-dokumen dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, artinya penulis akan memaparkan dan menjelaskan data yang diperoleh dari studi kepustakaan, yang dituangkan dalam bentuk uraian logis dan sistematis. Setelah bahan-bahan hukum yang diperlukan berhasil dikumpulkan, tahap selanjutnya dibuatlah suatu analisis untuk memperoleh kejelasan penyelesaian masalah, kemudian ditarik kesimpulan secara deduktif, yaitu dari hal yang bersifat umum menuju hal yang bersifat khusus. Pada tahap ini bahan hukum dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sampai berhasil menyimpulkan kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang diajukan dalam penelitian.

#### D. Pembahasan

##### **Penggunaan Kontrak Baku dalam Kegiatan Bisnis**

Kitab Undang-undang Hukum Perdata memberikan pengertian mengenai perjanjian atau kontrak dalam Pasal 1313 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa perjanjian atau kontrak adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Adapun pengertian mengenai perjanjian menurut para ahli, antara lain :

- a. Subekti menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.<sup>87</sup>
- b. Abdulkadir Muhammad menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikat diri untuk melaksanakan suatu hal mengenai harta kekayaan.<sup>88</sup>
- c. Van Dunne menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.<sup>89</sup>
- d. Charless L. Knapp dan Nathan M. Chrystal, mengatakan “*contract is an agreement between two or more persons not merely a shared belief, but common understanding as to something that is to be done in the future by one or both of them*”.<sup>90</sup>

Dalam hukum kontrak terdapat beberapa asas yang berlaku, antara lain<sup>91</sup> :

- a. Asas Kebebasan Berkontrak (*freedom of contract*)

<sup>87</sup> Subekti, 1987, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, Hlm. 1.

<sup>88</sup> Abdulkadir Muhammad, 2000, *Hukum Perdata Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, Hlm. 225.

<sup>89</sup> Salim HS., 2010, *Hukum Kontrak : Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, Hlm. 26.

<sup>90</sup> Charless L. Knapp dan Nathan M. Chrystal, 1993, *Problems in Contract Law Case and Material*, Little, Brown and Company, Boston Toronto London, Hlm. 2.

<sup>91</sup> <http://www.legalakses.com/asas-asas-perjanjian/> diakses pada tanggal 14 November 2016.

- Setiap orang dapat secara bebas membuat perjanjian selama memenuhi syarat sahnya perjanjian dan tidak melanggar hukum, kesusilaan, serta ketertiban umum. Menurut Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, “*Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.*” “*Semua perjanjian...*” berarti perjanjian apapun, diantara siapapun. Tapi kebebasan itu tetap ada batasnya, yaitu selama kebebasan itu tetap berada di dalam batas-batas persyaratannya, serta tidak melanggar hukum (undang-undang), kesusilaan (pornografi, pornoaksi) dan ketertiban umum (misalnya perjanjian membuat provokasi kerusuhan).
- b. Asas Kepastian Hukum (*Pacta Sunt Servanda*)  
Jika terjadi sengketa dalam pelaksanaan perjanjian, misalnya salah satu pihak ingkar janji (wanprestasi), maka hakim dengan keputusannya dapat memaksa agar pihak yang melanggar itu melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai perjanjian – bahkan hakim dapat memerintahkan pihak yang lain membayar ganti rugi. Putusan pengadilan itu merupakan jaminan bahwa hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian memiliki kepastian hukum – secara pasti memiliki perlindungan hukum.
- c. Asas Konsensualisme (*consensualism*)  
Asas konsensualisme berarti kesepakatan (*consensus*), yaitu pada dasarnya perjanjian sudah lahir sejak detik tercapainya kata sepakat. Perjanjian telah mengikat begitu kata sepakat dinyatakan dan diucapkan,
- sehingga sebenarnya tidak perlu lagi formalitas tertentu. Pengecualian terhadap prinsip ini adalah dalam hal undang-undang memberikan syarat formalitas tertentu terhadap suatu perjanjian, misalkan syarat harus tertulis – contoh, jual beli tanah merupakan kesepakatan yang harus dibuat secara tertulis dengan akta otentik Notaris.
- d. Asas Itikad Baik (*good faith/tegoeder trouw*)  
Itikad baik berarti keadaan batin para pihak dalam membuat dan melaksanakan perjanjian harus jujur, terbuka, dan saling percaya. Keadaan batin para pihak itu tidak boleh dicemari oleh maksud-maksud untuk melakukan tipu daya atau menutup-nutupi keadaan sebenarnya.
- e. Asas Kepribadian (*personality*)  
Asas kepribadian berarti isi perjanjian hanya mengikat para pihak secara personal – tidak mengikat pihak-pihak lain yang tidak memberikan kesepakatannya. Seseorang hanya dapat mewakili dirinya sendiri dan tidak dapat mewakili orang lain dalam membuat perjanjian. Perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya.
- Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, dengan maksud mengupayakan efisiensi biaya, tenaga dan waktu pelaku usaha (perusahaan) menggunakan kontrak baku dalam pelaksanaan kegiatan bisnisnya. Ada pun pengertian dari para ahli, antara lain sebagai berikut<sup>92</sup> :

<sup>92</sup> <http://aprian-wibowo.blog.ugm.ac.id/2012/06/02/perjanjian-baku-standar/> diakses pada tanggal 14 November 2016.

- a. Treitel : “ the term of many contract are set out in printed standard form which are used for all contract of the some kind, and are only varied so for as the circumstance of each contact required”.
- b. Hondius : “perjanjian tertulis yang disusun tanpa pembicaraan isinya dan lazimnya di tuangkan ke dalam sejumlah perjanjian tidak terbatas yang sifatnya tertentu”.
- c. Mariam Darius Badruzaman : “Perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir”.

Berdasarkan beberapa pengertian dari kontrak baku tersebut dapat disimpulkan bahwa kontrak baku adalah sebuah kontrak dalam bentuk formulir (tertulis) yang telah dipersiapkan oleh salah satu pihak saja dan isi dari kontrak tersebut telah ditentukan pula oleh secara sepihak, tanpa adanya kemungkinan untuk dilakukannya perubahan terhadap isi dari kontrak tersebut.

Adapun satu satu contoh penggunaan kontrak baku dalam kegiatan bisnis yakni pada badan usaha (perusahaan) yang bergerak pada bidang jasa pengiriman barang, yang mana perusahaan jasa pengiriman barang tersebut terlebih dahulu telah mempersiapkan kontrak yang isinya telah ditentukan olehnya, dan perjanjian atau kontrak tersebut berlaku secara massal terhadap seluruh konsumen pengguna jasa perusahaan jasa pengiriman barang tersebut.

## **Larangan Pemberlakuan Klausul Eksonerasi**

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa di dalam hukum kontrak terdapat beberapa asas hukum kontrak yang berlaku, salah satunya ialah asas kebebasan berkontrak yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, yang menyatakan bahwa “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Dalam asas kebebasan berkontrak ini memberikan kebebasan kepada para pihak untuk<sup>93</sup> :

- a. Membuat atau tidak membuat perjanjian;
- b. Mengadakan perjanjian dengan siapa pun;
- c. Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan dan syaratnya; dan
- d. Menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa dalam penyusunan sebuah kontrak ditentukan secara sepihak sehingga menimbulkan pertanyaan mengenai pemenuhan asas kebebasan berkontrak dalam sebuah kontrak baku. Untuk menjawab pertanyaan ini terdapat dua paham yang memberikan jawaban, antara lain<sup>94</sup> :

- a. Sluijter mengatakan, perjanjian baku ini bukan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha di dalam perjanjian itu adalah seperti pembentuk undang-undang swasta (*legio particular wetgever*). Syarat-syarat yang ditentukan pengusaha di dalam perjanjian itu adalah undang-undang bukan perjanjian.
- b. Pitlo mengatakannya sebagai perjanjian paksa (*dwang contract*), walaupun secara teoritis yuridis, perjanjian baku

<sup>93</sup> Salim HS., *Op.cit*, Hlm. 9.

<sup>94</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Op. cit*, Hlm. 52-53.

ini tidak memenuhi ketentuan undang-undang dan oleh beberapa ahli hukum ditolak. Namun kenyataannya, kebutuhan masyarakat berjalan dalam arah yang berlawanan dengan keinginan hukum

- c. Stein mencoba memecahkan masalah ini dengan mengemukakan pendapat bahwa perjanjian baku dapat diterima sebagai perjanjian, berdasarkan fiksi adanya kemauan dan kepercayaan (*fictie van wil en vertouwen*) yang membangkitkan kepercayaan bahwa para pihak mengikatkan diri pada perjanjian itu. Jika debitur menerima dokumen perjanjian itu, berarti ia secara sukarela setuju pada isi perjanjian tersebut.
- d. Asser Rutten mengatakan pula bahwa “Setiap orang yang menandatangani perjanjian, bertanggungjawab pada isi dan apa yang ditandatanganinya. Jika ada orang yang membubuhkan tanda tangan pada formulir perjanjian baku, tanda tangan itu akan membangkitkan kepercayaan bahwa yang bertandatangan mengetahui dan menghendaki isi formulir yang ditandatanganinya. Tidak mungkin seorang menandatangani apa yang tidak diketahui isinya”.
- e. Hondius di dalam disertasinya mempertahankan bahwa, perjanjian baku mempunyai kekuatan mengikat, berdasarkan kebiasaan (*gebruik*) yang berlaku di lingkungan masyarakat dan lalu lintas perdagangan.

Penulis dalam penelitian ini sependapat terhadap pandangan yang menyatakan bahwa pemberlakuan hukum kontrak tidaklah bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak

dengan dasar pemikiran bahwa pada dasarnya calon konsumen dapat memilih apakah ia bersedia tunduk terhadap kontrak tersebut atau memilih mengadakan perjanjian dengan pihak lain dengan perjanjian yang dirasa lebih sesuai dengan keinginannya.

Terlebih lagi penggunaan kontrak baku ini merupakan suatu kewajiban dalam dunia perniagaan mengingat hal ini menyesuaikan kebutuhan bisnis yang menuntut adanya efisiensi biaya, tenaga dan waktu, dengan alasan bahwa apabila pelaku usaha (perusahaan) dituntut untuk membentuk perjanjian dengan melakukan negosiasi terlebih dahulu mengenai isi kontrak akan membutuhkan penggunaan biaya, tenaga dan waktu yang relatif lebih banyak daripada yang dibutuhkan dengan penggunaan kontrak baku.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa dalam penggunaan kontak baku isi perjanjian telah ditetapkan oleh satu pihak. Oleh karena itu terdapat kemungkinan bahwa dalam kontrak baku tersebut dicantumkan pula klausul eksonerasi. Adapun pengertian dari klausul eksonerasi, antara lain :

- a. Menurut Henri P. Panggabean, klausula eksonerasi adalah perjanjian yang disertai syarat-syarat mengenai kewenangan salah satu pihak dalam hal ini produsen tentang pengalihan kewajiban atau tanggung jawabnya terhadap produk yang akibatnya dapat merugikan konsumen.<sup>95</sup>
- b. Eksonerasi atau exoneration (Bahasa Inggris) diartikan oleh I.P.M. Ranuhandoko B.A. dalam

<sup>95</sup> Amad Mirudan dan Sutarmanto Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal. 117.

bukunya “Terminologi Hukum Inggris-Indonesia” yaitu “Membebaskan seseorang atau badan usaha dari suatu tuntutan atau tanggung jawab”. Secara sederhana, klausula eksonerasi ini diartikan sebagai klausula pengecualian kewajiban/tanggung jawab dalam perjanjian.<sup>96</sup>

Selanjutnya pembatasan dalam perjanjian baku di atur dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa : Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;

- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Selanjutnya dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut secara tegas menyatakan terhadap sebuah kontrak yang melanggar ketentuan tersebut adalah batal demi hukum, sehingga secara jelas dapat disimpulkan bahwa terhadap sebuah kontrak yang di dalamnya memuat klausul eksonerasi adalah batal demi hukum.

Penerapan larangan klausul eksonerasi tersebut dapat dilihat pada Putusan Pengadilan Negeri Tangerang Nomor : 305/Pdt.G/2009/PN.TNG., dimana dalam perkara tersebut pihak PT. Indonesia Air Asia sebagai pihak Tergugat dengan Hastjarjo Boedi Wibowo sebagai pihak Penggugat. Adapun yang menjadi alasan penggugat saat mengajukan gugatan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Bahwa Penggugat adalah seorang Dosen Desain Komunikasi Visual di Binus University Jakarta dan sering menjadi dosen tamu/pembicara di Jakarta;

<sup>96</sup>

<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt4d0894211ad0e/klausula-eksonerasi> diakses pada tanggal 15 November 2016

- b. Bahwa sehubungan dengan profesi Penggugat sebagai seorang Dosen, Penggugat diundang untuk menjadi pembicara tunggal Workshop Program Studi Desain Komunikasi Visual di Institut Seni Indonesia Yogyakarta yang bertajuk “Tantangan Globalisasi Terhadap Industri Kreatif Desain Komunikasi Visual” pada tanggal 12 Desember 2008 Pukul 09.00 WIB;
- c. Bahwa untuk menghadiri acara tersebut maka pada tanggal 5 Desember 2008 Penggugat membeli 2 (dua) tiket pesawat AirAsia secara online melalui website yaitu untuk penerbangan dari Jakarta ke Yogyakarta tanggal 12 Desember 2008 Pukul 06.00 WIB dengan pesawat AirAsia QZ7340 dan untuk penerbangan dari Yogyakarta ke Jakarta tanggal 14 Desember 2008 Pukul 16.30 WIB dengan pesawat AirAsia QZ7345 yang pemesanannya dibayar oleh Penggugat dengan menggunakan kartu kredit visa dari Bank Citibank;
- d. Bahwa setelah Penggugat melakukan pembelian tiket pesawat AirAsia secara online tersebut Penggugat kemudian mendapatkan status konfirmasi yang menyatakan bahwa Penggugat adalah penumpang Tergugat untuk jadwal penerbangan tersebut;
- e. Bahwa pada tanggal 11 Desember 2008 Pukul 14.00 WIB tiba-tiba Tergugat melakukan pembatalan penerbangan secara sepihak melalui Short Message Service (SMS) kepada Penggugat tanpa ada alasan dan pemberitahuan terlebih dahulu dari Tergugat kepada Penggugat; Isi SMS Tergugat sebagai berikut:  
 “AirAsia: Your Flight QZ7340 CGK-JOG 12DEC08 At 06.00 Moved To QZ7344 At 15.05. Info Call 021-50505088, Sorry for the Inconvenience Causes, Thank you. Sender: AirAsia”;  
 (Terjemahan bebas dalam bahasa Indonesia: “AirAsia: Penerbangan Anda QZ7340 CGK-JOG 12DES08 pada pukul 06.00 WIB dipindahkan ke QZ7344 pada pukul 15.05 WIB. Untuk informasi hubungi ke 021-50505088, Maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi. Termikasih. Pengirim: AirAsia”);
- f. Bahwa setelah Penggugat mendapat informasi melalui SMS yang menyatakan bahwa penerbangan Penggugat dibatalkan, Penggugat segera menghubungi call center Tergugat untuk menanyakan perihal pembatalan penerbangan tersebut, dan pegawai Tergugat hanya dapat menjelaskan bahwa pesawat AirAsia QZ7340 yang akan ditumpangi oleh Penggugat rusak tanpa ada penjelasan yang jelas;
- g. Bahwa setelah Penggugat menghubungi call center Tergugat tanpa adanya penjelasan yang jelas mengenai pembatalan penerbangan tersebut, Penggugat kemudian meminta kepada Tergugat untuk mengganti penerbangan dengan pesawat lain pada hari dan waktu yang sama, namun Tergugat menyatakan tidak bersedia memberikan pertanggungjawaban kepada Penggugat;

Berdasarkan hak tersebut penggugat dalam hal ini mengalami

kerugian baik materiil maupun immateriil, sehingga mengajukan gugatan di Pengadilan Negeri Tangerang terhadap PT. Indonesia Air Asia.

Selanjutnya hakim dalam perkara ini dalam Putusannya menyatakan bahwa pihak PT. Indonesia Air Asia terbukti telah melakukan perbuatan melawan hukum, serta menyatakan bahwa klausula baku pengalihan tanggung jawab pada tiket pesawat yang berisi :

- a. Indonesia AirAsia akan mengangkut penumpang dan bagasinya sesuai dengan tanggal dan waktu penerbangan yang telah dipesan oleh penumpang tetapi tidak menjamin ketepatan sepenuhnya, Indonesia AirAsia dapat melakukan perubahan tanpa pemberitahuan sebelumnya;
- b. Apabila terjadi keadaan di luar kemampuan yang menyebabkan terjadinya penundaan ataupun pembatalan penerbangan Indonesia AirAsia akan berusaha memindahkan penumpang ke penerbangan lainnya dan biaya-biaya tambahan yang timbul menjadi tanggung jawab penumpang sepenuhnya; dan
- c. Setiap tarif, jadwal dan rute penerbangan adalah yang berlaku pada saat diumumkan Indonesia AirAsia berhak untuk tarif dan jadwal penerbangan tanpa pemberitahuan sebelumnya; adalah Batal demi hukum dan tidak mempunyai kekuatan mengikat.

Berdasarkan uraian kasus di atas dapat diketahui bahwa pencantuman klausula eksonerasi yang dilakukan oleh pihak PT. Indonesia Air Asia dengan menerapkan pengalihan

tanggung jawab sangat merugikan pihak konsumen dan tentunya hal ini bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya di dalam Pasal 18 undang-undang tersebut.

Ketentuan ini mencerminkan adanya upaya dari pemerintah untuk melindungi konsumen dari isi perjanjian baku yang merugikan pihak konsumen yang dianggap berada pada posisi yang relatif lebih lemah dibandingkan dengan posisi yang dimiliki oleh pihak perusahaan selaku pihak yang membuat kontrak baku.

## E. Kesimpulan

Penggunaan perjanjian baku dalam pelaksanaan kegiatan bisnis dilatarbelakangi oleh kebiasaan dalam dunia perniagaan dan diharapkan dapat tercapai efisiensi biaya, tenaga dan waktu. Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak melarang pelaku usaha untuk menggunakan perjanjian baku dalam menjalankan kegiatan usahanya, namun dalam Pasal 18 Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut secara tegas melarang dituangkannya klausula eksonerasi dalam perjanjian baku tersebut dalam rangka terwujudnya perlindungan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Mariam Darus Badruzaman, 2005, *Aneka Hukum Bisnis*, PT. Alumni, Bandung.
- Mukti Fajar Nur Dewata dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Subekti, 1987, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta.

Abdulkadir Muhammad, 2000, *Hukum Perdata Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Salim HS., 2010, *Hukum Kontrak : Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta.

Charless L. Knapp dan Nathan M. Chrystal, 1993, *Problems in Contract Law Case and Material*, Little, Brown and Company, Boston Toronto London.

Amad Mirudan dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada., Jakarta.

**Peraturan Perundang-undangan :**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42

dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

**Putusan :**

Putusan Pengadilan Negeri Tanggerang Nomor : 305/Pdt.G/2009/PN.TNG.,

**Sumber Internet :**

<http://aprian-wibowo.blog.ugm.ac.id/2012/06/02/perjanjian-baku-standar/> diakses pada tanggal 14 November 2016.

<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt4d0894211ad0e/klausula-eksonerasi> diakses pada tanggal 15 November 2016

<http://www.legalakses.com/asas-asas-perjanjian/> diakses pada tanggal 14 November 2016.