

PEMBERLAKUAN PERJANJIAN BAKU (STANDARD CONTRACT) DALAM PRAKTIK USAHA TRANSPORTASI ONLINE TERKAIT TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA*

Oleh :

Putu Lingga Prabhawati**

I Nengah Suantra, SH., MH***

Bagian Hukum Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Udayana

Abstrak

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui tentang pemberlakuan perjanjian baku dalam praktik usaha transportasi jalan *online* terkait tanggung jawab pelaku usaha. Permasalahan yang terjadi bahwa banyak dari masyarakat enggan untuk membaca isi dari “syarat dan ketentuan” yang merupakan perjanjian baku yang digunakan oleh perusahaan transportasi *online* namun langsung menyetujuinya. Masalah akan timbul nantinya apabila terjadi kerugian yang ditimbulkan oleh kesalahan dari perusahaan transportasi. Penulisan ini menggunakan metode penelitian hukum empiris, dimana penelitian dilakukan berdasarkan kajian-kajian di lapangan yang berkaitan dengan pemberlakuan perjanjian baku dalam praktik usaha transportasi online terkait tanggung jawab pelaku usaha. Tulisan ini menghasilkan analisis bahwa pemberlakuan perjanjian baku dalam praktik usaha transportasi *online* dibatasi oleh UU No 8 Tahun 1999 dengan tujuan agar pelaku usaha tidak menjadikan konsumen sebagai objek aktivitas bisnis untuk memperoleh keuntungan. UU Perlindungan Konsumen juga mewajibkan pelaku usaha untuk mencantumkan jaminan dan/atau garansi atas jasa yang diberikan dalam perjanjian baku yang mereka gunakan.

Kata kunci : perjanjian baku, tanggung jawab, transportasi *online*

Abstract

This research is to know about the implementation of the standard contract of online transportation related to the responsibility of entrepreneurs. The problem is many of the community is still reluctant to read the “terms of service” of the standard contract that used by businesses but directly agree it. Problem would be arising later on if there is material losses by mistake of transportation company. Legal method used is the method of empirical laws, where the research was done based on th study at the field pertaining to the implementation of standard contract in practice transport businesses online related responsibility of entrepreneurs. This writing produce analysis that the implementation of the standard contract in practice transport businesses online bounded by act no 8 years 1999 for the purpose to the no effort made consumer as an object businesses activity to gain advantage. The act no 8 years 1999 about consumer protection also require the entrepreneurs to include bail and/or guaranty for a service rendered instandard contract that they used.

* Pemberlakuan Perjanjian Baku (Standard Contract) Dalam Praktik Usaha Transportasi Online Terkait Tanggung Jawab Pelaku Usaha merupakan makalah ilmiah di luar ringkasan skripsi.

** Putu Lingga Prabhawati adalah mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana. Korespondensi: inggaprabhawati@yahoo.com

*** I Nengah Suantra adalah dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana. Korespondensi: nengah.suantra@unud.ac.id

Keywords : responsibility, standard contract, online transportation

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka efisiensi baik dari segi waktu maupun biaya, Perjanjian Baku mulai sering digunakan dalam kehidupan bermasyarakat khususnya dalam hal praktik usaha. Pengertian Perjanjian Baku/ Klausula Baku menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 10 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.

Istilah Perjanjian Baku merupakan terjemahan dari Bahasa Belanda yaitu *Standard Contract*. Dalam hal ini di Indonesia, Mariam Darus Badruzaman menterjemahkan dengan istilah Perjanjian Baku. Menurut Mariam Darus Badruzaman, Pengertian Perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.¹ Formulir ini kemudian digandakan sejumlah yang dibutuhkan dan dijadikan sebagai dasar hubungan hukum dengan pihak lain oleh para pelaku usaha.

Dalam kegiatan usaha transportasi *online*, perusahaan pengangkutan jalan *online* sebagai pelaku usaha juga menggunakan Perjanjian Baku/ Klausula Baku sebagai dasar hubungan hukum dengan konsumen. Sebelum melakukan transaksi transportasi *online*, konsumen harus meng-install aplikasi transportasi *online* terlebih dahulu.

¹ Mariam Darus Badruzaman, 1981, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, Alumni, Bandung, hal. 49.

Dalam proses install tersebut, konsumen akan diberikan pilihan setuju atau tidak setuju pada “syarat dan ketentuan” yang diberikan oleh perusahaan transportasi *online*.

Masalah yang mungkin muncul dari praktik pemberlakuan Perjanjian Baku (*Standard Contract*) ini adalah kebanyakan dari masyarakat selaku konsumen yang menggunakan jasa transportasi *online* ini langsung menyetujui dari syarat dan ketentuan yang muncul saat proses install aplikasi transportasi *online* tersebut tanpa membaca isinya sebelumnya. Karena mungkin saja, para pelaku usaha melakukan pembatasan tanggung jawab dalam hal pemberian kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha dimana pembatasan tersebut dituangkan dalam perjanjian baku. Hal ini akan menjadi sumber masalah nantinya apabila nanti konsumen menderita kerugian tertentu yang diakibatkan oleh kesalahan perusahaan transportasi *online* baik itu berupa wanprestasi maupun perbuatan melanggar hukum. Masalah ini menjadi menarik untuk dikaji, khususnya dalam hal bagaimana pertanggung jawaban dari pelaku usaha atas kerugian yang diderita oleh konsumen terkait dengan diberlakukannya perjanjian baku dalam praktik usaha transportasi *online*.

1.2. Tujuan penulisan

1.2.1. Tujuan umum :

- a. Tujuan umum dari penulisan ini adalah untuk pengembangan ilmu hukum khususnya dalam bidang hukum perjanjian dan perlindungan konsumen, serta menambah wawasan bagi mahasiswa dalam kehidupan bermasyarakat.

- b. Untuk mengetahui pemberlakuan perjanjian baku dalam praktik usaha transportasi online terkait tanggung jawab pelaku usaha.

1.2.2. Tujuan khusus :

- a. Untuk mengetahui pemberlakuan perjanjian baku dalam praktik usaha transportasi jalan *online*.
- b. Untuk mengetahui tanggung jawab dari pelaku usaha atas kerugian yang diderita oleh konsumen dengan diberlakukannya perjanjian baku (standard contract) dalam praktik usaha transportasi *online*.

II. ISI MAKALAH

2.1. Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris menggunakan studi kasus hukum empiris berupa perilaku hukum masyarakat². Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai perilaku nyata (actual behavior) sebagai gejala social yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam hubungan hidup bermasyarakat³.

Penelitian empiris dilakukan berdasarkan kajian-kajian di lapangan yang menjadi permasalahan yakni yang berkaitan dengan pemberlakuan perjanjian baku dalam praktik usaha transportasi online terkait tanggung jawab pelaku usaha.

² Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Cetakan 1, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hal 52.

³ *Ibid*, hal 54.

2.2. Hasil dan Analisis

2.2.1. Pemberlakuan Perjanjian Baku (Standard Contract) dalam praktik usaha Transportasi *Online*

Perjanjian sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Lain halnya dengan perjanjian baku yang merupakan suatu kontrak tertulis yang dibuat oleh hanya salah satu pihak yang biasanya sudah tercetak dalam bentuk formulir-formulir tertentu.⁴

Pemberlakuan Perjanjian Baku dalam praktik usaha seperti transportasi *online* sudah menjadi suatu kebiasaan. Dalam rangka efisiensi, perjanjian baku dipilih oleh pelaku usaha sebagai dasar hubungan hukum dengan para konsumen, yang mana perjanjian ditetapkan lebih awal secara sepihak oleh pelaku usaha sehingga sering menimbulkan berbagai masalah serta kerugian bagi konsumen.

Perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya di bakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan⁵.

Dalam proses penggunaan jasa transportasi *online* konsumen harus terlebih dahulu menginstall aplikasi transportasi *online*. Pada saat proses install tersebutlah akan muncul perjanjian baku yang digunakan oleh

⁴ Pande Putu Frisca Indiradewi, *Kekuatan Mengikat Kontrak Baku Dalam Transaksi Elektronik*, Volume 01, Nomor 10, Oktober 2013, hal.3.

⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, hal.139

perusahaan transportasi *online* yakni dalam bentuk “syarat dan ketentuan” dimana konsumen akan diberikan pilihan setuju atau tidak setuju. Sebagian besar dari konsumen akan langsung menyetujui syarat dan ketentuan tersebut tanpa terlebih dahulu membaca isinya.

Keengganan para konsumen untuk membaca terlebih dahulu sebelum menyetujui isi dari syarat dan ketentuan yang diajukan oleh perusahaan transportasi *online* inilah yang akan menimbulkan masalah nantinya apabila konsumen mengalami kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan dari perusahaan transportasi *online* tersebut.

Untuk itu, pemberlakuan perjanjian baku dibatasi oleh UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Adapun batasan-batasan tersebut diatur dalam Pasal 18 bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/ atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausul baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :

- Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- 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;

- Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
- 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;
- 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.

Sesuai dengan bunyi Pasal 18 ayat 2 UU Perlindungan Konsumen, pencantuman klausul baku pun harus dibuat dalam tulisan dan tata bahasa yang jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen. Batasan-batasan tersebut bertujuan agar pelaku usaha tidak menjadikan konsumen sebagai objek aktivitas bisnis untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya.

2.2.2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha terkait dengan digunakannya perjanjian baku (*standard contract*)

Kerugian konsumen dalam hal pelaku usaha melakukan kesalahan atau kelalaian dimana pelaku usaha mencantumkan klausula pembatasan tanggung jawab atau biasa disebut dengan klausula eksonerasi, dapat menggunakan prinsip tanggung jawab pelaku usaha dalam hukum perlindungan konsumen untuk menentukan pihak mana yang harus bertanggung jawab dan berapa besar kerugian yang harus diganti oleh pelaku usaha. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.⁶

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dikemukakan sebagai berikut:⁷

- a. Tanggung jawab atas dasar kesalahan (*the based on fault atau liability based on fault*)
- b. Prinsip praduga bertanggung jawab (*presumption of liability principle*).
- c. Prinsip praduga tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability*).
- d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*).
- e. Prinsip tanggung jawab terbatas (*limitation of liability*).

UU Perlindungan Konsumen pun telah mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen yakni

⁶ Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, hal.72.

⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.* hal.93

dalam ketentuan Pasal 19 ayat 1 UU Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Selanjutnya dalam Pasal 19 ayat 2 juga dijelaskan bentuk ganti rugi yang harus dilakukan oleh pelaku usaha yakni 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 berlaku⁸.

Dalam konteks hukum perdata berdasarkan BW, unsur kesalahan merupakan syarat mutlak untuk menentukan siapa yang harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen. Dimana atas kesalahan tersebut pihak pembuat perbuatan melanggar hukum tersebut harus mengganti segala kerugian⁹. Sebagaimana ditulis oleh Wirjono Prodjodikoro bahwa menunjuk suatu kesalahan dari pihak pembuat perbuatan melanggar hukum, dapatlah si perbuat itu dipertanggungjawabkan¹⁰.

Pelaku usaha dapat dimintai pertanggung jawaban atas kerugian dari konsumen apabila kerugian tersebut merupakan akibat kesalahan dari

⁸ Andika Wijaya, 2016, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Cetakan 1, Sinar Grafika, Jakarta, hal.114

⁹ Wirjono Prodjodikoro, 2000, *Perbuatan Melanggar Hukum, Dipandang Dari Sudut Hukum Perdata*, Mandar Maju, Bandung, hal.26.

¹⁰ Ibid, hal.27.

pelaku usaha itu sendiri. Namun apabila kerugian konsumen tidak disebabkan oleh kesalahan dari pelaku usaha dan hal tersebut dapat dibuktikan secara sah maka pelaku usaha tidak dapat dimintai ganti rugi.

Sebagai usaha yang bergerak di bidang perdagangan jasa, maka bisnis transportasi *online* wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau diperjanjikan. Hal ini sesuai dengan isi dari ketentuan pasal 26 UU Perlindungan Konsumen yang mewajibkan pelaku usaha yang memperdagangkan jasa untuk memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Perusahaan transportasi umum yang menggunakan internet sebagai media perdagangan jasanya biasanya menguraikan jaminan dan/atau garansi atas jasa yang diberikannya di dalam “syarat dan ketentuan”¹¹ seperti contohnya pada perusahaan Go-Jek.

Perusahaan Go-Jek memberikan santunan musibah kecelakaan kepada seluruh pelanggan GO-Jek yang menggunakan layanan GO-RIDE. Konsumen akan menerima penggantian sampai dengan Rp. 10.000.000 dan untuk biaya rumah sakitnya sampai dengan Rp. 5.000.000¹². Namun jaminan tersebut di atas hanya berlaku selama konsumen menggunakan

¹¹ Andika Wijaya, *Op.Cit.* hal. 116.

¹² Syarat dan Ketentuan yang berlaku pada jasa angkutan Go-Jek sebagaimana website resmi Go-Jek, <http://www.go-jek.com/> ----- akses tanggal 28 Juli 2017.

jasa dari perusahaan Go-Jek itu saja serta apabila kerugian tersebut adalah merupakan kesalahan dari konsumen sendiri, bukan dari penyedia jasa layanan.

III. Penutup

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan atas permasalahan di atas maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Pemberlakuan perjanjian baku dalam praktik usaha transportasi *online* dibatasi oleh UU Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yakni sebagaimana diatur dalam Pasal 18. Pembatasan tersebut bertujuan agar pelaku usaha tidak menjadikan konsumen sebagai objek aktivitas bisnis untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya.
2. Terkait dengan tanggung jawab dari pelaku usaha apabila konsumen mengalami kerugian maka dapat menggunakan prinsip tanggung jawab pelaku usaha untuk menentukan pihak mana yang harus bertanggung jawab dan berapa besar kerugian yang harus diganti oleh pelaku usaha. Khusus bagi bidang usaha yang bergerak di bidang perdagangan jasa seperti transportasi *online*, UU Perlindungan Konsumen mewajibkan untuk mencantumkan jaminan dan/atau garansi atas jasa yang diberikan.

3.2. Saran

Terkait dengan diberlakukannya perjanjian baku dalam praktik usaha transportasi *online* dimana hal ini sudah menjadi kebutuhan masyarakat modern saat ini, diharapkan agar pelaku usaha mengikuti dan tidak melanggar batasan-batasan

yang telah ditentukan oleh UU terkait dengan pemberlakuan perjanjian baku serta tidak menjadikan konsumen sebagai objek aktivitas bisnis untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Masyarakat juga diharapkan dapat lebih cermat lagi sebelum menggunakan jasa transportasi *online* tersebut. Klausula dalam "syarat dan ketentuan" sebaiknya dibaca terlebih dahulu sebelum disetujui.

Daftar Pustaka

Literatur :

- Andika Wijaya, 2016, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Cetakan 1, Sinar Grafika, Jakarta
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta
- Mariam Darus Badruzaman, 1981, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, Alumni, Bandung
- Soejono dan H.Abdurahman, 2003, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta
- Wirjono Prodjodikoro, 2000, *Perbuatan Melanggar Hukum, Dipandang Dari Sudut Hukum Perdata*, Mandar Maju, Bandung

Jurnal :

- Pande Putu Frisca Indiradewi, *Kekuatan Mengikat Kontrak Baku Dalam Transaksi Elektronik*, Volume 01, Nomor 10, Oktober 2013

Peraturan Perundang-undangan :

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