

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi  
*Nomor : 429/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2014*

**Analisis Yuridis Klausula Baku Syarat Dan Ketentuan Dalam Laman Alodokter  
Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

OLEH

**Muthia Putri Syafira  
NPM : 2015200027**

PEMBIMBING

Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum.



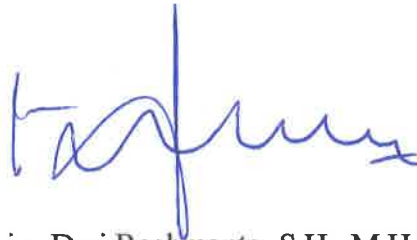
Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan  
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Ilmu Hukum

2019

Telah disidangkan pada Ujian  
Penulisan Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing



(Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum.)

Dekan,

(Dr. Tristam Pascal Moeliono, S.H., M.H., LL.M.)



## PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini :

Nama : Muthia Putri Syafira

NPM : 2015200027

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

**“Analisis Yuridis Klausula Baku Syarat Dan Ketentuan Dalam Laman Alodokter Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- c. Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- d. Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 04 Juni 2019

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum



Muthia Putri Syafira

2015200027

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi saat ini membuat segala informasi yang lambat dan susah menjadi serba cepat, mudah dan praktis, tak hanya dalam bidang *e-commerce* tetapi juga dalam bidang kesehatan. Kini semakin banyak kemudahan-kemudahan yang diberikan dalam pelayanan kesehatan seperti mudahnya berkonsultasi dengan dokter yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun melalui media elektronik. Salah satu perusahaan elektronik yaitu Alodokter membentuk suatu laman/*website* dan aplikasi yang dapat mempermudah konsumen untuk mendapatkan segala informasi seputar kesehatan.

Dalam menjalankan usahanya Alodokter membentuk suatu ketentuan yang harus dipatuhi oleh para pihak yang terlibat yaitu pihak Alodokter dan konsumen agar hubungan keduanya saling menguntungkan, hal ini tercantum dalam syarat dan ketentuan laman/*website* Alodokter. Syarat dan ketentuan tersebut merupakan perjanjian baku karena hanya dibentuk oleh salah satu pihak yang kedudukannya lebih kuat yaitu pihak Alodokter, sedangkan konsumen yang berada dalam posisi yang lebih lemah hanya dapat menyetujui atau tidak karena perjanjian baku bersifat *take it or leave it contract*.

Dalam perjanjian baku terdapat klausula baku yaitu klausula-klausula yang telah dibakukan terlebih dahulu yang pada prakteknya sering kali melanggar Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai ketentuan pencantuman klausula baku atau dengan kata lain terdapat klausula eksonerasi didalamnya yaitu klausula mengenai pembatasan, pengalihan dan pembebasan tanggung jawab. Hal ini pun tidak terkecuali dalam klausula baku yang dibentuk oleh pihak Alodokter, di mana dalam klausula tersebut terdapat beberapa pembatasan, pengalihan dan pembebasan tanggung jawab pihak Alodokter yang dibebankan pada konsumen maupun pihak ketiga.

Berdasarkan paparan tersebut, penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji penyebab ketidakselarasan mengenai klausula baku dalam laman/*webiste* Alodokter dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen yang belum ditegakkan sebagaimana mestinya khususnya pada Pasal 18 mengenai ketentuan pencantuman klausula baku.

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia serta petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan judul:

**“Analisis Yuridis Klausula Baku Syarat Dan Ketentuan Dalam Laman Alodokter Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”**

Penulisan hukum ini ditulis sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan Sarjana Program Studi Ilmu Hukum di Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Dalam hal ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis baik dalam segi materi maupun analisis.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Orangtua penulis **Ayah Ries Aryanto** dan **Ibu Tina Usmayanti** atas bantuan, dukungan, pengorbanan dan kasih sayang serta doa yang tak terbatas yang telah diberikan kepada penulis selama menyelesaikan penulisan hukum ini. Penulisan hukum ini penulis dedikasikan untuk kedua orang tua tercinta yang telah mendidik penulis dengan penuh kesabaran, cinta dan kasih sayang serta selalu mendoakan penulis. Rasa terimakasih atas segala pengertian dan kesabarannya tidak dapat diungkapkan dengan kata-kata.
2. Kakak-kakak kandung dan kakak ipar yang telah banyak memberi dukungan dan doa kepada penulis **Pradita Puti Arstianti, M. Aditya Pratama** dan **Affan Abdul Gaffur** serta sepupu penulis yaitu **Azkiya Sarah Fatiha**.

3. **Bapak Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum.** selaku pembimbing yang telah berkenan membagi ilmu, meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabaran dalam membimbing dari proses awal hingga selesainya penulisan hukum ini. Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan juga mengucapkan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan-kesalahan yang dibuat oleh penulis selama masa bimbingan.
4. Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D. selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan.
5. Bapak Dr. Tristam Pascal Moeliono, S.H., M.H., LL.M. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
6. Ibu Dr. Rachmani Puspitadewi, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
7. Ibu Grace Juanita, S.H., M.Kn. selaku Wakil Dekan Bidang Sumber Daya Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
8. Ibu Wuriannya Maria Noventy, S.H., LL.M. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
9. Bapak Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M. selaku Penguji.
10. Bapak Dr. Bayu Seto Hardjowahono, S.H., LL.M. selaku Penguji yang telah meluangkan waktunya dan memberikan masukan kepada penulis.
11. Bapak Aloysius Joni Minulyo, S.H., M.H. selaku Dosen Wali yang telah mendengarkan segala keluh kesah penulis, memberikan dukungan dan motivasi selama masa-masa penulisan hukum ini.
12. Segenap Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
13. Seluruh Staf Tata Usaha dan Pekarya Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
14. Keluarga Besar Usman Tirtaatmadja dan Achmad Awam, yang selalu memberikan doa kepada penulis.
15. Sahabat-sahabat Bangkok yang selalu ada dan menemani serta saling memberi bantuan dan dukungan selama proses penulisan hukum ini, mereka

adalah sahabat-sahabat yang selalu ada, selalu ngerjain skripsi bareng, nangis bareng, bahagia bareng: Adiella Berliani, Arum Karimah Larasari, Gizka Mutiara Bahari, Nabila Vikasari, dan Nazla Afifa Darussalam.

16. Teman-teman perkuliahan Fakultas Hukum yang selalu bareng-bareng dari semester awal sampai mau lulus: Alika Hanoum, Gina Adriani, Karina Ramadanti, Yuniar Auelia, Andina Mayangsari, Myra Ghazala, Fahira Anandya, Lifana Clarissa, Ayudhia Debora, Keren Priskila, Nadhifa Khairunnisa, Pelangi Gunawan, Sofia Oktariza Putri, dan Yudhistira.
17. Sahabat-sahabat SMP yang selalu ada dalam senang dan duka, saling memberi dukungan satu sama lain: Levana Safira, Adiella Berliani, Haninda Amalia, Inge Paramitha, Adila Putri, dan Fitriani.
18. Sahabat-sahabat Geng SMA dari awal masuk yang sekarang udah sibuk sama masing-masing urusan tapi selalu ada untuk saling mendukung: Faza Fathina, Yolanda Nalurita, Atika Marwa, Anissa Balqisani, Vanya Vibilla, Dara Tahirah, Nisa Arizka, Pribadi Arsyian, Ahmeidy Yusya, dan Damar Hendro.
19. Sahabat-sahabat IPS 3 SMA yang selalu memberi dukungan: Silka Nadhira, Intan Permatasari, Shafira Adriane, Aldika M. Fadly, Yudha W. Soeyanto.
20. Teman-teman Media Komunikasi (MEDKOM) HMPSIH 2017/2018: Ka Pernando, Ka Iyosh, Ka Livi, Adiella Berliani, Nabila Vikasari, Nazla Afifa Darussalam, Alika Hanoum, Mahdifa Lazuardi, Fanny Dyah P., Hanisa, Moses Mesakh, dan Reynaldy P. yang memberi ilmu-ilmu penting selama menjadi bagian dari MEDKOM.
21. Segenap kakak-kakak, teman-teman dan adik-adik HMPSIH 2017/2018.
22. Teman-teman *part time* di Arromanis Corner Store: Mba Armita Sunaryo, Mas Dimas, Ka Ayu, Ka Maisa, Ka Dheya Shafira, Hanun Y. Suryadi, Intan Permatasari, Ivanda Imaradevi, Nadya Nevana, Nazla Afifa Darussalam, Nydia Anjani, Thalia Tara Aulia, Zefa, Dhira Bella N., Karina Ramadanti, Rieza Tasliyah, Sandra Andayana, Yolanda Nalurita, Vanya Putri Dita, dan Shanaya Ratu Shafira.



23. Segenap keluarga besar di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, yang menjadi bagian dari kehidupan penulis selama menjadi mahasiswi dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dan besar harapan bahwa tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Akhir kata, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan hokum ini.

Bandung, 04 Juni 2019

Muthia Putri Syafira  
2015200027

## DAFTAR ISI

<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
	1. Latar Belakang.....	1
	2. Rumusan Masalah.....	7
	3. Tujuan Penelitian.....	7
	4. Metode Penelitian.....	7
	5. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN UMUM PERJANJIAN BAKU DAN KLAUSULA BAKU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....</b>	<b>10</b>
	1. Hukum Perlindungan Konsumen.....	10
	1.1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	10
	1.2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	12
	2. Pihak-Pihak Dalam Perlindungan Konsumen.....	15
	2.1. Konsumen.....	15
	2.2. Pelaku Usaha.....	17
	3. Hak dan Kewajiban Para Pihak.....	19
	3.1. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	19
	3.2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	21
	4. Pengaturan Mengenai Perjanjian Baku.....	23
	4.1. Pengertian Perjanjian Secara Umum.....	23
	4.2. Pengertian Perjanjian Baku.....	25
	4.2.1. Ciri dan Syarat Perjanjian Baku.....	29
	4.2.2. Peraturan Pencantuman Perjanjian Baku.....	30
	4.3. Pengertian Klausula Baku.....	31
	4.3.1. Ciri dan Syarat Klausula Baku.....	31
	4.3.2. Peraturan Pencantuman Klausula Baku.....	32
	4.4. Pengertian Klausula Eksonerasi.....	34
	4.5. Pengertian Perjanjian Melalui Media Elektronik.....	35

	4.5.1. Pengertian Media Elektronik.....	37
<b>BAB III</b>	<b>TINJAUAN UMUM PERJANJIAN BAKU DAN KLAUSULA BAKU DALAM SYARAT DAN KETENTUAN ALODOKTER.....</b>	<b>39</b>
	1. Tinjauan Umum Syarat dan Ketentuan Alodokter.....	39
	2. Ketentuan Umum Mengenai Perjanjian Baku Dalam Syarat dan Ketentuan Alodokter.....	55
	3. Ketentuan Umum Mengenai Klausula Baku Dalam Syarat dan Ketentuan Alodokter.....	57
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS PERJANJIAN BAKU DAN KLAUSULA BAKU DALAM SYARAT DAN KETENTUAN ALODOKTER BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....</b>	<b>61</b>
	1. Kajian Perjanjian Baku dan Klausula Baku Dalam Syarat dan Ketentuan Alodokter.....	61
	1.1. Para Pihak Dalam Perjanjian Baku dan Klausula Baku Dalam Syarat dan Ketentuan Alodokter.....	62
	2. Analisis Perjanjian Baku dan Klausula Baku Dalam Syarat dan Ketentuan Alodokter.....	67
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>105</b>
	1. Kesimpulan.....	105
	2. Saran.....	107
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>109</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>116</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi yang berkembang saat ini menjadikan semua aktivitas yang lambat dan sulit menjadi serba cepat, mudah dan praktis. Dalam era digital menuntut sekian banyak institusi pelayanan masyarakat untuk lebih mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Perkembangan ini ditandai dengan pemanfaatan teknologi informasi, sistem komunikasi, dan sistem transaksi elektronik yang semakin meluas dalam berbagai aktivitas kehidupan manusia. Sistem teknologi informasi dan komunikasi telah digunakan pada banyak sektor kehidupan mulai dari perdagangan/bisnis (*electronic commerce*), pendidikan (*electronic education*), kesehatan (*telemedicine*), telekarya, transportasi, industri, pariwisata, lingkungan sampai sektor hiburan.<sup>1</sup> Laman/*website* merupakan salah satu inovasi dari perwujudan teknologi internet yang semakin maju serta memberikan kemudahan dan menyederhanakan akses.

Kini semakin banyak kegiatan perekonomian yang dapat dilakukan melalui internet karena selain akses yang mudah juga memberikan manfaat bagi kehidupan, kemudahan berupa efisiensi jarak dan waktu dari transaksi melalui mekanisme *online* menjadikan berbagai transaksi melalui media elektronik atau penggunaan internet saat ini sangat berkembang begitu pesat. Bahkan saat ini kemudahan tersebut menjadi salah satu faktor pelaku usaha untuk menjualkan barang dan/atau jasa mereka melalui media *online*. Melalui media *online* pula, konsumen dapat mengakses barang dan/atau jasa yang dicari dengan informasi yang telah di sajikan oleh pelaku usaha tanpa harus bertatap muka secara langsung dengan pelaku usaha yang bersangkutan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Danrivanto Budhijanto, Hukum Telekomunikasi Penyiaran dan Teknologi Informasi: Regulasi dan Konvergensi, PT. Refika Aditama, Bandung, 2010, hlm. 1.

<sup>2</sup> Widi Nugrahaningsih, et.al., Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis *Online*, Jurnal Serambi Hukum, Vol. 11, No. 01, Februari-Juli 2017, hlm. 27.

Salah satu kegiatan yang dilakukan melalui media *online* atau internet pada bidang kesehatan adalah dengan adanya berbagai macam laman/*website* seperti Halodoc, Go-Dok, Practo, Klikdokter, Alodokter, dan sebagainya.<sup>3</sup> Alodokter merupakan salah satu laman/*webiste* di bidang kesehatan yang terpercaya<sup>4</sup> dan memberikan fungsi sebagai pemberi informasi kesehatan yang diberikan secara langsung oleh dokter dengan fitur keunggulannya yaitu *chat* bersama dokter secara gratis. Alodokter adalah perusahaan kesehatan digital nomor satu di Indonesia, merupakan penerbit *online* yang tercepat dalam perkembangannya di Asia Tenggara dan telah menjaring 18 juta pengunjung setiap bulannya dengan dukungan dokter umum maupun dokter spesialis berpengalaman yang tersebar di seluruh Indonesia.<sup>5</sup>

Sebagai pelaku usaha yang mencari keuntungan, pihak Alodokter membentuk beberapa ketentuan yang harus dipatuhi oleh konsumen sebagai pengguna laman/*website* agar hubungan keduanya saling menguntungkan. Hubungan antara pihak Alodokter dengan konsumen didasarkan pada kesepakatan dengan mematuhi syarat dan ketentuan dalam laman/*website* Alodokter. Syarat dan ketentuan tersebut diartikan sebagai perjanjian yang mengikat kedua belah pihak.

Pengertian perjanjian menurut Subekti yaitu suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.<sup>6</sup> Menurut Sudikno Mertokusumo, perjanjian adalah hubungan hukum (*rechtshandeling*) dalam hal mana satu pihak atau lebih mengikat diri terhadap satu atau lebih pihak lain.<sup>7</sup> Berdasarkan pengertian tersebut maka perjanjian (persetujuan dan/atau kontrak) timbul atau terjadi karena adanya kata sepakat atau persetujuan kedua belah pihak untuk melakukan sesuatu sesuai kehendak diantara para pihak. Perjanjian

---

<sup>3</sup> Andi Rosita Dewi, 12 Aplikasi Konsultasi Kesehatan Gratis, diakses dari <https://www.brilio.net/kesehatan/12-aplikasi-ini-bantu-konsultasi-kesehatan-gratis-saatnya-hidup-sehat-1609268.html>, pada tanggal 12 Desember 2018 pukul 19.44 WIB.

<sup>4</sup> Choiru Rizkia, 5 Aplikasi Konsultasi Dokter Online Terpercaya, diakses dari <https://selular.id/2017/03/5-aplikasi-konsultasi-dokter-online-terpercaya-2/>, pada tanggal 12 Desember 2018 pukul 19.53 WIB.

<sup>5</sup> Alodokter, diakses dari <https://www.alodokter.com/about>, pada tanggal 12 Desember 2018 pukul 20.24 WIB.

<sup>6</sup> Subekti, Hukum Perjanjian, PT. Intermasa, Jakarta, 2001, hlm. 57.

<sup>7</sup> M. Yahya Harahap, Segi-Segi Hukum Perjanjian, Alumni, Bandung, 1982, hlm. 4.

menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Berdasarkan Pasal 1313 KUHPerdara,

“suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana 1 (satu) orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap 1 (satu) orang lain atau lebih.”

Hukum perjanjian memberikan ruang kepada para pihak untuk membentuk dan menentukan isi dari perjanjian yang akan dilakukan sesuai dengan asas kebebasan berkontrak. Meski demikian, dalam penerapannya terjadi beberapa permasalahan yang sering dialami dalam menjalankan perjanjian tersebut, salah satunya adalah perjanjian baku dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>8</sup>

Lazimnya format perjanjian baku yang digunakan dalam lingkungan masyarakat adalah perjanjian baku yang biasa dinamakan *take it or leave it contract*. Perjanjian baku selalu dibentuk secara sepihak.<sup>9</sup> Perjanjian baku adalah perjanjian yang seluruh klausulnya di bakukan oleh salah satu pihak dan pihak lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.<sup>10</sup> Perjanjian baku cenderung secara substansi hanya menuangkan dan menonjolkan hak-hak serta membatasi kewajiban pihak yang berkedudukan lebih kuat sedangkan pihak lainnya terpaksa menerima keadaan itu karena posisinya yang lemah.<sup>11</sup>

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan pengertian perjanjian baku namun hanya mencantumkan pengertian klausula baku, yang secara khusus merupakan bagian dari perlindungan konsumen dan secara umum dapat dikatakan sebagai suatu perjanjian.<sup>12</sup> Berdasarkan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,

---

<sup>8</sup> Muhammad Hasan Muaziz, et.al, Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak, Jurnal Law Reform, Vol. 11, No. 1, 2015, hlm. 75.

<sup>9</sup> Sutan Remy Sjahdeini, Kompilasi Hukum Perikatan, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 285.

<sup>10</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 139.

<sup>11</sup> Supra note 9.

<sup>12</sup> Skripsi oleh Hasudungan Simanihuruk, Tinjauan Penerapan Klausula Baku Pada Perjanjian Usaha Jasa Laundry Central Purwokerto Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Fakultas Hukum Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Universitas Jendral Soedirman, Purwokerto, 2013, diakses dari [https://www.academia.edu/9828301/TINJAUAN\\_PENERAPAN\\_KLAUSULA\\_BAKU\\_PADA\\_PERJANJIAN\\_USAHA\\_JASA\\_LAUNDRY\\_CENTRAL\\_](https://www.academia.edu/9828301/TINJAUAN_PENERAPAN_KLAUSULA_BAKU_PADA_PERJANJIAN_USAHA_JASA_LAUNDRY_CENTRAL_), pada tanggal 9 Desember 2018 pukul 05.37 WIB.

“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.”

Karena klausula baku dibentuk oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataan biasa dipegang oleh pelaku usaha, maka isi klausula baku seringkali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu konsumen. Bila konsumen menolak klausula baku tersebut ia tidak akan mendapatkan barang dan/atau jasa yang dibutuhkan, karena klausula baku serupa akan ditemuinya di tempat lain. Hal tersebut menyebabkan konsumen lebih sering setuju terhadap isi klausula baku walau memojokkan dirinya.<sup>13</sup>

Selain klausula baku, dalam perjanjian baku dapat ditemukan klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi adalah pengurangan atau penghapusan tanggung jawab terhadap akibat-akibat hukum, pembatasan atau penghapusan kewajiban-kewajiban, dan penciptaan kewajiban yang dibebankan kepada salah satu pihak.<sup>14</sup> Klausula eksonerasi merupakan masalah dalam perjanjian baku, karena perjanjian baku pada umumnya mengandung kalusul-klausul yang tidak setara antar para pihak. Syarat-syarat dalam klausula eksonerasi sangat merugikan konsumen. Ciri klausula eksonerasi yaitu:

- a. Pada umumnya isinya ditetapkan oleh pihak yang posisinya lebih kuat;
- b. Pihak lemah pada umumnya tidak ikut menentukan isi perjanjian yang merupakan unsur aksidentalialia<sup>15</sup> dari perjanjian;
- c. Terdorong oleh kebutuhannya, pihak lemah terpaksa menerima perjanjian tersebut;
- d. Berbentuk tertulis; dan
- e. Berlaku secara massal.<sup>16</sup>

---

<sup>13</sup> Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Prakter Perusahaan Perdagangan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm. 6.

<sup>14</sup> Johannes Gunawan, data diambil dari bahan kuliah Hukum Perlindungan Konsumen, Fakultas Hukum, Universitas Katolik Parahyangan, 2015.

<sup>15</sup> Unsur aksidentalialia adalah bagian dari perjanjian yang merupakan ketentuan yang diperjanjikan secara khusus oleh para pihak atau ketentuan yang dikehendaki oleh para pihak. Wibowo Turnady, *Pengertian Unsur Aksidentalialia*, diakses dari <http://www.jurnalhukum.com/bagian-bagian-perjanjian/>, pada tanggal 6 Desember 2018 pukul 22.49 WIB.

<sup>16</sup> Ahmadi Miru, et.al., *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 116.

Di dalam masyarakat dan seiring dengan perkembangan teknologi tidak terkecuali dalam bidang kesehatan, Alodokter sebagai perusahaan teknologi kesehatan yang menjalankan fungsinya melalui laman/*website* memberlakukan klausula baku yang terdapat di dalam syarat dan ketentuannya. Dalam salah satu syarat dan ketentuan laman/*webiste* Alodokter mengenai ganti rugi, dinyatakan bahwa

“Anda setuju untuk melindungi, memberikan ganti rugi, dan membebaskan kami dan pihak mana pun yang menerima ganti rugi dari dan terhadap semua tuntutan, biaya, kerusakan, kerugian, tanggung jawab, dan pengeluaran (termasuk biaya pengacara) apa pun yang timbul akibat atau terkait:

- i. penggunaan Anda atas Layanan dan/atau *Platform*, transaksi Anda dengan Penyedia Layanan, penyedia pihak ketiga, mitra, pengiklan, dan/atau sponsor;
- ii. pelanggaran Anda atas ketentuan apa pun dalam Syarat dan Ketentuan ini atau hukum atau peraturan apa pun yang berlaku, baik yang dirujuk di sini maupun tidak;
- iii. pelanggaran Anda atas hak pihak ketiga apa pun, termasuk Penyedia Layanan yang menyediakan Layanan melalui *Platform*; atau
- iv. penggunaan atau penyalahgunaan Anda atas *Platform*.”

Berdasarkan salah satu syarat dan ketentuan dalam laman/*website* Alodokter tersebut bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

“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.”

Alodokter adalah perusahaan teknologi yang menghubungkan penyedia layanan dengan konsumen. Hubungan Alodokter dengan konsumen adalah hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen yang terjalin karena adanya perjanjian baku, di mana para pihaknya memiliki hak dan kewajiban. Pasien merupakan konsumen dalam pengguna laman/*website* Alodokter, apabila pengertian pasien dalam Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran dan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dikaitkan dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka pasien termasuk dalam kategori sebagai konsumen.



Hubungan dokter dengan konsumen dalam Alodokter merupakan hubungan antara profesional (dokter) dengan klien (konsumen/pasien). Hubungan dokter dan konsumen dilihat dari aspek hukum adalah hubungan antara subjek hukum dengan subjek hukum. Hubungan antara dokter dan konsumen merupakan hubungan hukum yang didasarkan pada transaksi terapeutik, hubungannya sangat pribadi karena dilandasi atas kepercayaan.<sup>17</sup> Dari hubungan hukum dalam transaksi terapeutik tersebut, timbul hak dan kewajiban para pihak. Umumnya perikatan yang timbul dari transaksi terapeutik termasuk golongan *inspannings verbintenis* yaitu perikatan ikhtiar yang prestasinya berupa upaya penyembuhan, bukan kesembuhan.<sup>18</sup>

Dokter berperan sebagai penyedia layanan yang dalam syarat dan ketentuan Alodokter hanyalah tercantum sebagai mitra kerja, bukan karyawan, agen atau perwakilan Alodokter. Dalam syarat dan ketentuan Alodokter dinyatakan bahwa

“Kami adalah perusahaan teknologi, bukan penyedia layanan kesehatan, dan kami tidak menyediakan layanan kesehatan. Kami tidak mempekerjakan Penyedia Layanan, dan kami tidak bertanggung jawab atas tindakan, kecerobohan, kelalaian, dan/atau kelengahan Penyedia Layanan.”<sup>19</sup>

Kemitraan sebagai suatu bentuk perjanjian terikat kepada syarat sah perjanjian berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara. Secara khusus kemitraan diatur dalam Pasal 1618 hingga Pasal 1652 KUHPerdara terkait persekutuan perdata (*maatschap* atau *partnership*).<sup>20</sup>

Berdasarkan hubungan ketiganya, dan untuk membatasi pembahasan maka penulis akan menganalisis syarat dan ketentuan dalam laman/*website* perusahaan teknologi Alodokter sebagai perjanjian baku elektronik dengan konsumen berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang

---

<sup>17</sup> Transaksi terapeutik adalah perjanjian antara dokter dan pasien berupa hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban kedua belah pihak. Nadya Said, Hubungan Hukum Antara Pasien Dan Tenaga Medis, Jurnal Untad, Vol 4, 2016, hlm. 5.

<sup>18</sup> Tanpa nama, diakses dari <http://repository.unpas.ac.id/2589/4/BAB%20I%20PENDAHULUAN.pdf>, pada tanggal 9 Desember 2018 pukul 20.51 WIB.

<sup>19</sup> Alodokter, diakses dari <https://www.alodokter.com/syarat-dan-ketentuan#lainlain>, pada tanggal 9 Desember 2018 pukul 21.50 WIB.

<sup>20</sup> Luthvi Febryka Nola, Perjanjian Kemitraan vs Perjanjian Kerja Bagi Pengemudi Ojek Online, Jurnal Info Singkat, Vol. X, No. 07, 2018, hlm. 2.

Perlindungan Konsumen khususnya Pasal 18, yang akan dituangkan dalam skripsi dengan judul:

**“Analisis Yuridis Klausula Baku Syarat Dan Ketentuan Dalam Laman Alodokter Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

Bagaimana klausula baku yang terdapat dalam syarat dan ketentuan Alodokter berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

## **3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui, memahami, mengkaji dan menganalisis bagaimana klausula baku yang terdapat dalam syarat dan ketentuan Alodokter berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **4. Metode Penelitian**

Dalam melakukan penelitian pada penulisan ini, metode yang digunakan adalah penulisan hukum dengan metode yuridis normatif. Penelitian hukum yuridis normatif merupakan penelitian yang fokus pada pengkajian penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif.<sup>21</sup> Metode penelitian ini merupakan metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada<sup>22</sup> yang berkaitan dengan klausula baku yang terdapat dalam syarat dan ketentuan Alodokter

---

<sup>21</sup> Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, 2013, hlm. 295.

<sup>22</sup> Soerjono Soekanto, et.al., *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Cetakan ke-11, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2009, hlm. 13-14.

berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada penelitian ini penulis menggunakan bahan-bahan hukum, berupa sumber hukum yang meliputi:

1. Sumber hukum primer adalah peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek penelitian, antara lain:
  - a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
  - b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Sumber hukum sekunder adalah tulisan ilmiah para pakar ahli yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti ataupun yang berkaitan dengan bahan sumber hukum primer seperti buku atau jurnal.
3. Sumber hukum tersier yaitu bahan penunjang yang memberikan petunjuk maupun penjelasan penggunaan bahan sumber hukum primer dan sekunder seperti kamus maupun sumber lain yang diperoleh melalui internet, antara lain:
  - a. Kamus Hukum (*online*); dan
  - b. *Black's Law Dictionary (online)*..

## **5. Sistematika Penulisan**

### **BAB I                    PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, studi pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II                    TINJAUAN UMUM PERJANJIAN BAKU DAN KLAUSULA BAKU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Dalam bab ini akan membahas mengenai tinjauan umum perjanjian baku dan klausula baku berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

**BAB III                    TINJAUAN UMUM PERJANJIAN BAKU DAN  
KLAUSULA BAKU DALAM SYARAT DAN  
KETENTUAN ALODOKTER**

Dalam bab ini akan membahas mengenai tinjauan umum perjanjian baku dan klausula baku dalam syarat dan ketentuan Alodokter.

**BAB IV                    ANALISIS PERJANJIAN BAKU DAN KLAUSULA  
BAKU DALAM SYARAT DAN KETENTUAN  
ALODOKTER BERDASARKAN UNDANG-UNDANG  
NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

Dalam bab ini akan membahas mengenai analisis perjanjian baku dan klausula baku dalam syarat dan ketentuan Alodokter berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

**BAB V                    KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini diuraikan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh hasil pembahasan bab-bab sebelumnya tentang analisis yuridis klausula baku syarat dan ketentuan dalam laman/*webiste* Alodokter berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta beberapa saran dari penulis terkait masalah hukum yang diteliti yang merupakan bagian terakhir dalam penulisan ini.