

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 Eksonerasi Pada Perjanjian Baku Antara PT *GO-PAY*
Dengan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen**

OLEH

NAMA : Pricilia Betseba

NPM : 2014.200.151

PEMBIMBING

Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL., M

PENULISAN HUKUM

DISUSUN SEBAGAI SALAH SATU KELENGKAPAN

UNTUK MENYELESAIKAN PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

BANDUNG

2019

Telah disidangkan pada Ujian
Penulisan Hukum Fakultas Hukum
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing



Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL., M

Dekan Fakultas Hukum
Universtias Katolik Parahyangan,

Dr. Tristam P. Moeliono, S.H., M.H., LL.M.

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

N a m a : Pricilia Betseba

No. Pokok : 2014.200.151

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

**Analisis Yuridis Klausula Eksonerasi Pada Perjanjian Baku Antara
PT GO-PAY Dengan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8
Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

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

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

Seandainya dikemudian hari ternyata Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, 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, 26 Mei 2019

Mahasiswa Penyusun Karya Ilmiah / Karya Penulisan Hukum

Pricilia Betseba

2014.200.151

ABSTRAK

UUPK sebagai *umbrella act* perlindungan konsumen di Indonesia mengatur ketentuan pencantuman klausula baku yakni pada Pasal 18 UUPK. Klausula baku itu sendiri 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 konsume. Klausula eksonerasi adalah klausula baku berisi pengalihan kewajiban-kewajiban yang seharusnya menjadi tanggung jawab Pelaku Usaha. Klausula eksonerasi banyak ditemukan dalam perjanjian baku yang dibuat Pelaku Usaha terhadap Konsumen. Konsekuensi dari hal ini adalah banyak Perjanjian Baku yang memuat semata-mata untuk menguntungkan Pelaku Usaha sehingga konsumen menjadi kedudukan yang lemah karena adanya klausula eksonerasi. Sekalipun penggunaan klausula eksonerasi sebetulnya telah dilarang sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam prakteknya masih banyak terdapat perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi seperti melalui perumusan klausula yang kabur atau sulit dipahami. Dalam hal ini, Penulis menggunakan dua perjanjian baku yang mengikat antara PT *GO-PAY* dengan Konsumen. Kedua perjanjian baku tersebut adalah mengenai Perubahan, serta Kebijakan Privasi PT *GO-PAY* yang berlaku sejak Konsumen memasukkan data pribadinya pada tahap registrasi akun pribadi. Terhadap dua perjanjian ini Penulis memfokuskan analisis yang berpotensi sebagai klausula eksonerasi.

Kata kunci: perjanjian baku, klausula eksonerasi, perlindungan konsumen.

KATA PENGANTAR

Pertama-tama, Penulis panjatkan pujian, syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa, dikarenakan atas rahmat dan tuntunannya Penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penelitian hukum dengan judul: “Analisis Yuridis Klausula Eksonerasi Pada Perjanjian Baku Antara PT *GO-PAY* Dengan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Penelitian hukum ini merupakan salah satu dari syarat untuk menyelesaikan program pendidikan sarjana program studi ilmu hukum Universitas Katolik Parahyangan.

Penelitian hukum ini secara garis besar mengkaji Perjanjian Baku antara PT *GO-PAY* dengan Konsumen dengan tujuan untuk menganalisis apakah terdapat klausula eksonerasi yang berpotensi merugikan Konsumen. Saat ini banyak sekali Konsumen yang belum menyadari pentingnya membaca serta mengetahui perjanjian baku yang berlaku dan mengikatnya dengan Pelaku Usaha seperti PT *GO-PAY*, maupun apabila terdapat klausula yang dapat merugikan Konsumen di kemudian hari serta bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Melalui penelitian hukum ini, Penulis berharap bahwa penelitian hukum ini akan dapat memperluas wawasan dari para pembaca, khususnya dalam bidang Hukum Perlindungan Konsumen.

Penulis tidak memungkiri bahwa terdapat banyak keterbatasan dan kesulitan dalam penyusunan penelitian hukum ini. Untuk menyelesaikan penelitian ini, Penulis mendapat banyak sekali bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Papi Johannes WD, Mami Wiwie Baroto, Papi Roni Boling dan Mami Nining selaku orang tua serta Steven, Maria saudara dari Penulis yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk materi maupun moral kepada Penulis untuk menyelesaikan penulisan hukum serta menuntaskan pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan;

2. Ibu Ria selaku dosen wali Penulis yang menuntun Penulis untuk menuntut ilmu hukum di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, mendoakan dan membimbing Penulis dalam upaya menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan;
3. Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL., M selaku dosen pembimbing Penulis yang telah bersedia meluangkan waktu di sela kesibukannya untuk membimbing dan mengarahkan Penulis selama proses penelitian hukum hingga tahap sidang demi mencapai hasil yang maksimal dan terbaik;
4. Bapak Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M., Dr. Bapak Bayu Seto Hardjowaono, S.H., LL., M dan Bapak Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum., selaku dosen penguji pada saat tahap sidang penelitian hukum. Kritik dan saran yang telah disampaikan pada tahap tersebut dan sangat membantu penulis dalam melaksanakan dan menyelesaikan penulisan hukum;
- 5.. Jajaran dekanat, dosen, dan staf pendukung perkuliahan baik administrasi tata usaha maupun pekarya Fakultas Hukum Universitas Katolik. Tanpa mereka Penulis tidak akan mampu menuntut ilmu pengetahuan hokum dengan maksimal ataupun memperoleh mentalitas seorang pengemban ilmu hukum;
6. Cell Unpar 1 selaku teman persekutuan dalam doa yang selalu memberi dukungan kepada Penulis untuk menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan;
7. Mereka yang Penulis kenal sejak awal menempuh semester pertama di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, dan sampai akhir ada untuk terus saling mengasah kemampuan, menjadi motivasi Penulis untuk mencapai kesuksesan di masa depan, karena Penulis percaya mereka juga akan demikian: Hendri, Syera, Qurrota, Elly, Kartika, Ghisna, Yovita, Desy, Fendy, Alfian
8. Seluruh Mahasiswa Fakultas Hukum dan Fakultas lainnya di Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan dukungan kepada Penulis selama

menempuh program studi pendidikan ilmu hukum di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan dan selama penyusunan penelitian hukum pada khususnya; dan

9. Mereka yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang juga turut membantu melalui berbagai macam cara kepada Penulis sehingga Pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan ini dapat terselesaikan;

Sebagai penutup, Penulis berharap hasil penelitian hukum ini dapat menjadi manfaat dan inspirasi kepada pembaca dan/atau kepada pihak yang berkepentingan atau berkaitan dengan penulisan hukum ini. Atas perhatiannya,

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

26 Mei 2019

Penulis:

Pricilia Betseba

Daftar Isi

Daftar Isi.....	i
BAB I 1 PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Identifikasi Masalah	9
3. Tujuan Penelitian.....	10
4. Tinjauan Pustaka.....	10
4.1. Pengertian perlindungan konsumen.....	10
4.2. Konsumen.....	10
4.3. Pengertian Hak Konsumen	10
4.4. Jasa.....	13
4.5. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.....	13
4.6. Perjanjian Baku.....	14
4.7. Klausula Eksonerasi	15
5. Metode Penelitian.....	15
6. Sistematika Penulisan	18
BAB II PERJANJIAN BAKU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG	
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN.....	20
1. Pengertian Perlindungan Konsumen dan Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen.....	20
2. Konsumen.....	25
3. Pengertian Hak Konsumen dan Kewajiban Konsumen.....	26

4. Pengertian Pelaku Usaha.....	28
5. Pengertian Hak Pelaku Usaha dan Kewajiban Pelaku Usaha	29
6. Perjanjian Baku	32
7. Klausula Eksonerasi	32
BAB III HUBUNGAN HUKUM PT DOMPET KARYA ANAK BANGSA (GO-PAY) DENGAN KONSUMEN	
1. Proses Pembentukan Hubungan Hukum PT <i>GO-PAY</i> dengan Konsumen.....	36
2. Hak dan Kewajiban	37
2.2 Hak PT <i>GO-PAY</i> dalam Perubahan	39
2.3 Tanggung Jawab <i>PT GO-PAY</i> dalam Kebijakan Privasi.....	40
2.4 Tanggung Jawab PT <i>GO-PAY</i> mengenai Perubahan.....	41
2.5 Hak konsumen dalam Kebijakan Privasi.....	41
2.6 Hak konsumen mengenai Perubahan.....	41
2.7 Kewajiban konsumen dalam Kebijakan Privasi dan Perubahan ...	42
3. Hukum yang Mengatur.....	43
4. Berakhirnya Hubungan Hukum PT <i>GO-PAY</i> dengan Konsumen Penutupan Akun	43
BAB IV ANALISIS YURIDIS KLAUSULA PERJANJIAN BAKU DOMPET ANAK BANGSA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	
1. Klausula Eksonerasi pada Perjanjian Baku antara PT <i>GO-PAY</i> dengan Konsumen	45
2. Keabsahan Klausula Eksonerasi pada Perjanjian Baku antara PT <i>GOPAY</i> dengan Konsumen.	49

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Di Indonesia pesatnya teknologi khususnya internet, memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Indonesia memiliki sekitar 93,4 juta pengguna internet dan sekitar 71 juta pengguna telepon pintar yang menjadikan internet, dan tentunya transaksi daring (*online*), sebagai bagian dari gaya hidup yang tercermin melalui perilaku dalam berbelanja.¹ Mudah dan efektifnya transaksi menggunakan internet membuat perkembangan transaksi ini sangat cepat dan digemari di kalangan masyarakat modern ini.

Perkembangan teknologi yang canggih ini telah memasuki revolusi 4.0 yang karena apapun bisa diakses melalui *online* dalam hal ini hukum ikut bercampur. Sebelum memasuki revolusi 4.0, awalnya kita dihadapkan pada revolusi 1.0, tidak terlepas perkembangan hukum pun ikut serta mengisi khususnya pada konsep *freedom of contract* atau kebebasan berkontrak yang meliputi:²

1. Kebebasan setiap orang untuk memutuskan apakah ia membuat perjanjian atau tidak membuat suatu perjanjian;
2. Kebebasan para pihak untuk memilih dengan siapa ia akan membuat suatu perjanjian;
3. Kebebasan para pihak untuk menentukan bentuk perjanjian;
4. Kebebasan para pihak untuk menentukan isi perjanjian;
5. Kebebasan para pihak untuk menentukan cara pembuatan perjanjian.

¹ <https://www.indotelko.com/kanal?c=id&it=perlindungan-konsumen-digital> (diakses pada 22 April 2018 pukul 12:39 WIB)

² Djaja S. Meliala, Perkembangan Hukum Perdata tentang Benda dan Hukum Perikatan, PT Nuansa Aulia, 2015, hlm. 73; sebagaimana dikutip dari Johanes Gunawan, Penggunaan Perjanjian Standar dan Implikasinya pada Asas Kebebasan Berkontrak, Padjajaran, Majalah Ilmu Hukum dan Pengetahuan Masyarakat No. 3-4, Jilid XVII, PT Alumni, 1987, hlm. 55.

Konsep tersebut dipakai untuk kereta uap pada revolusi 4.0, yang dimulai pada abad ke-18 terjadi ketika penggunaan tenaga uap untuk mekanisasi produksi.³ Dulu kereta uap mampu menampung banyaknya penumpang. Sehingga muncul sebuah konsep baru yang tidaklah mungkin untuk membuat perjanjian satu-persatu dengan setiap penumpang yang akan menggunakan jasa kereta api karena akan menghabiskan waktu terlalu lama. Oleh karena itu hadirlah sebuah perjanjian baku untuk menunjang hal tersebut.

Perjanjian baku adalah perjanjian berbentuk tertulis yang telah digandakan yang isinya telah distandardisasi atau dibakukan terlebih dahulu secara sepihak oleh pihak atau yang menawarkan yaitu pelaku usaha secara masal, tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki konsumen.⁴ Perjanjian baku saat ini lebih sering digunakan oleh para pelaku usaha untuk melakukan kegiatan di bidang ekonomi, terbukti saat ini yang dulu kita mengenal adanya konsep *freedom of contract* atau kebebasan berkontrak mengalami menjadi *freedom of entrance* atau kebebasan untuk masuk dalam perjanjian. Pada *freedom of entrance* hanya tersisa 2 (dua) kebebasan dari 5 (lima) kebebasan yang awalnya ada pada *freedom of contract*, yaitu:⁵

1. Kebebasan setiap orang untuk memutuskan apakah ia membuat perjanjian atau tidak membuat suatu perjanjian;
2. Kebebasan para pihak untuk memilih dengan siapa ia akan membuat suatu perjanjian

Salah satu pelaku usaha yang menggunakan perjanjian baku dalam melakukan usahanya di Indonesia adalah PT Dompot Karya Anak Bangsa, yaitu sebagai perusahaan yang khusus mengelola aplikasi *GO-PAY*. Dalam hal ini memungkinkan pengguna aplikasi *GO-JEK* untuk bertansaksi, yaitu melakukan pembayaran menggunakan aplikasi *GO-PAY* yang di dalam *GO-JEK* dengan mudah dan aman tanpa mengeluarkan uang tunai. Dalam hal, ini

³<https://economy.okezone.com/read/2018/01/29/320/1851695/revolusi-industri-ke-4-di-depan-mata-ini-perjalanannya> (diakses pada 29 Januari 2018)

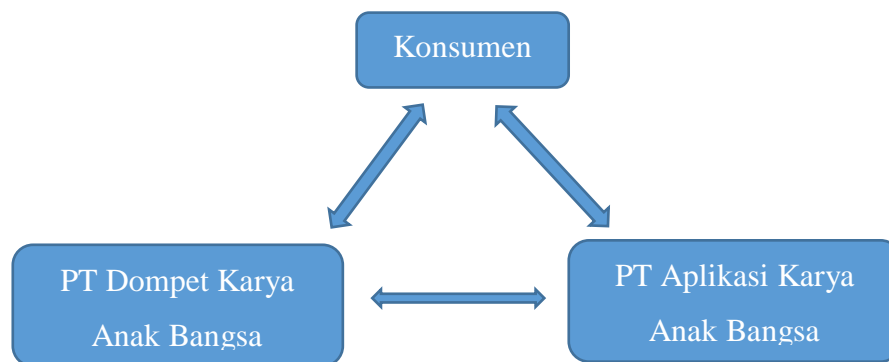
⁴ Ida Susanti et al., (ed.), Aspek Hukum dari Perdagangan Bebas; Menelaah Kesiapan Hukum Indonesia dalam Melaksanakan Perdagangan Bebas, PT Citra Aditya Bakti, 2003, hlm. 118.

⁵ Supranote 1, hlm. 74.

setiap orang (konsumen) yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.⁶ Dalam hal ini terdapat tiga pihak, yaitu:

1. PT *GO-JEK* Indonesia, yaitu pihak yang mengelola aplikasi *GO-JEK* untuk menghubungkan konsumen dengan penyedia layanan (pihak ketiga yang berkerja sama dengan *GO-JEK*) yang menyediakan jasa untuk memenuhi pesanan konsumen dan menikmati pelayanan jasa dari penyedia layanan dalam Aplikasi *GO-JEK*
2. PT *DOKAB* adalah PT Dompot Karya Anak Bangsa yang mengelola aplikasi *GO-PAY*, sebagai layanan aplikasi untuk pembayaran setelah memakai jasa *GO-SEND*, *GO-RIDE*, *GO-FOOD*, *GO-MART*, *GO-TIX*, *GO-BOX* dan produk lain yang mungkin ada di luar aplikasi *GO-JEK* tetapi menggunakan pembayaran aplikasi *GO-PAY*.
3. Konsumen, yaitu pihak yang menikmati produk dan/atau jasa yang ada dalam aplikasi *GO-PAY*, konsumen yang dimaksud disini adalah konsumen yang menggunakan *GO-PAY* yang memakai jasa atau produk yang ada dalam aplikasi *GO-JEK* maupun yang ada di luar aplikasi *GO-JEK*.

Bagan: Pihak-Pihak yang terlibat:



Sumber: <https://www.GO-JEK.com/GO-PAY/kebijakan-privasi/> (diakses pada tahun 2017)

⁶ Az. Nasution, Iklan dan Konsumen, Tinjauan dari Sudut Hukum dan Perlindungan Konsumen, Jakarta: LPM FE-UI, 1994, hlm. 23

Berdasarkan apa yang telah diuraikan di atas, Penulis melihat bahwa terdapat hubungan hukum antara pihak-pihak yang terkait dalam hal ini, yaitu:

1. Hubungan hukum antara konsumen dengan PT Dompot Karya Anak Bangsa yaitu PT DOKAB sebagai media registrasi dan penggunaan aplikasi *GO-PAY*. Konsumen yang menggunakan Aplikasi *GO-PAY* diharuskan tunduk pada perjanjian baku berupa ketentuan penggunaan *GO-PAY* serta kebijakan privasi yang telah dibuat secara sepihak oleh PT DOKAB. Karena PT DOKAB adalah selaku yang mengelola aplikasi *GO-PAY*.
2. Hubungan Hukum antara PT DOKAB (*GO-PAY*) dengan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa mereka pun juga harus tunduk pada perjanjian kemitraan. Konsumen tidak hanya diurus oleh satu pihak saja, melainkan oleh beberapa pihak yang melakukan hubungan kemitraan. PT DOKAB dan PT Karya Anak Bangsa memiliki kedudukan masing-masing pihak yang sama.
3. Hubungan Hukum antara Konsumen dengan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa adalah menerima atau menolak tawaran jasa dari aplikasi yang dibuat oleh PT Aplikasi Anak Bangsa, dalam hal ini PT Aplikasi Karya Anak Bangsa sebagai perusahaan yang membuat aplikasi *GO-PAY*.

Untuk membatasi pembahasan Penulis akan fokus pada Perjanjian Baku antara PT Dompot Karya Anak Bangsa (*GO-PAY*) dengan Konsumen. Sutan Remy Sjahdeini sebagai salah satu pakar, mengartikan Perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausula-klausulanya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.⁷ Dalam perjanjian baku, syarat-syarat perjanjian yang merupakan pernyataan kehendak ditentukan sendiri secara sepihak oleh pelaku usaha. Sifat dari perjanjian baku cenderung

⁷ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*, Institut Bank Indonesia, Jakarta, 1993, hlm.66

lebih menguntungkan pelaku usaha dari pada konsumen. Sehingga Perjanjian baku merupakan suatu wujud dari kebebasan individu pelaku usaha atau organisasi pelaku usaha dalam menyatakan kehendaknya untuk menjalankan usaha untuk mencapai tujuan ekonomisnya walaupun mungkin merugikan pihak lain (konsumen). Dalam perjanjian baku terdapat Pencantuman klausula baku, klausula baku Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan,

“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”.

Pencantuman ini di dalam perjanjian baku yang hanya ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha, maka keadaan ini seringkali disalahgunakan oleh pelaku usaha sehingga isi dari perjanjian tersebut lebih banyak menentukan kewajiban dari konsumen dibandingkan dengan kewajiban dari pelaku usaha serta lebih banyak hak-hak dari pelaku usaha dibandingkan dengan hak dari konsumen, sehingga terjadi klausula eksonerasi yang menggeser risiko-risiko tertentu kepada pihak lain.⁸ Klausula eksonerasi adalah “suatu klausula dalam suatu perjanjian, dimana ditetapkan adanya pembebasan atau pembatasan dari tanggung jawab tertentu, yang secara normal menurut hukum seharusnya menjadi tanggung jawabnya”. Memperjanjikan suatu klausula eksonerasi dapat membawa akibat, bahwa hak dan kewajiban dari para pihak menjadi jauh tidak berimbang.⁹ Perjanjian baku yang mencantumkan klausula pengalihan tanggung jawab pelaku usaha (klausula eksonerasi) berakibat klausula tersebut dinyatakan batal demi hukum. Suatu perbuatan dinyatakan batal demi hukum, karena kebatalannya berdasarkan undang-undang. Maksud batal demi hukum adalah berakibat perbuatan hukum yang bersangkutan oleh

⁸ Sudikno Mertokusumo, Syarat-Syarat Baku Dalam Hukum Kontrak, Makalah dalam Penataran Hukum Perdata, Yogyakarta, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, 1995, hlm. 16

⁹ J.Satrio, Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian Buku I, PT. Citra Aditya, Bakti, Bandung, 1995, hlm. 120.

hukum dianggap tidak pernah ada.¹⁰ Kondisi seperti inilah yang rentan menimbulkan adanya penyalahgunaan keadaan dari pihak pelaku usaha yang menentukan syarat-syarat dalam perjanjian terhadap konsumennya.

Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berusaha memberikan perlindungan kepada konsumen dalam hal pencantuman klausula baku, dalam Pasal 18 disebutkan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang berisi pengalihan tanggung jawab (klausula eksonerasi), dan pelanggaran ketentuan ini mengakibatkan klausula tersebut batal demi hukum, namun walaupun berakibat batal demi hukum, tetap diperlukan adanya kesadaran dan keberanian konsumen untuk mengajukan gugatan pembatalan tersebut.

Hubungan PT Dompot Karya Anak Bangsa dengan konsumennya adalah sebagai berikut: Konsumen dengan PT DOKAB sebagai media registrasi dan penggunaan aplikasi *GO-PAY*. Konsumen menggunakan aplikasi *GO-PAY* diharuskan tunduk pada perjanjian baku berupa ketentuan penggunaan *GO-PAY* serta kebijakan privasi yang telah dibuat secara sepihak oleh *GO-PAY*. Karena PT DOKAB adalah selaku yang mengelola aplikasi *GO-PAY*. Dalam hal ini ada sebuah pelaksanaan tugas yaitu prestasi. Jika prestasi sudah tercapai, maka konsumen berkewajiban membayar kepada penyedia layanan (pihak ketiga) tersebut yaitu melakukan transaksi menggunakan *GO-PAY*, yang ada dalam aplikasi *GO-JEK*. Terdapat perjanjian baku *GO-PAY* pada syarat dan ketentuan yaitu,

Bagian 25 mengenai Perubahan yang menyatakan¹¹,

“Syarat dan Ketentuan ini, sebagian atau seluruhnya, termasuk setiap fitur atau layanan yang ditawarkan dalam akun *GO-PAY*, dapat dimodifikasi, ditambahkan, atau diubah dari waktu ke waktu berdasarkan kebijakan Kami sendiri dengan atau tanpa pemberitahuan kepada Anda. Penggunaan Anda secara berkelanjutan atas *GO-PAY* setelah modifikasi, variasi dan/atau perubahan atas Syarat dan Ketentuan merupakan persetujuan dan penerimaan Anda atas modifikasi, variasi dan/atau perubahan tersebut.

¹⁰ R. Setiawan, Loc.Cit.

¹¹ <https://www.GO-JEK.com/GO-PAY/kebijakan-privasi/> (diakses pada tahun 2017)

Jika Anda ingin menolak modifikasi, variasi dan/atau perubahan tersebut, maka Anda harus berhenti akses atau menggunakan *GO-PAY* dan/atau layanan kami serta mengakhiri Syarat & Ketentuan Penggunaan ini.”

Pada bagian 25 mengenai Perubahan berindikasi sebagai salah satu bentuk klausula eksonerasi sebab pada Pasal 18 ayat (1) huruf g yang menyatakan bahwa,

“Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya”

Penjelasan Pasal 18 ayat (1) UUPK dapat diketahui bahwa yang mendasari pembuat undang-undang adalah perlindungan konsumen dari kedudukan sebagai pihak yang lemah di dalam kontrak dengan pelaku usaha. Pasal 18 ayat (1) huruf g juga sebagai upaya yang bertujuan untuk mengarahkan kegiatan pelaku usaha secara lebih profesional dalam manajemen usaha.

Hal lain Bagian 26 mengenai Kebijakan Privasi yang menyatakan¹²,

“Data personal Anda dijaga berdasarkan Kebijakan Privasi Kami. Kebijakan Privasi dianggap sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan ini dan persetujuan Anda atas Syarat dan Ketentuan ini merupakan penerimaan Anda atas Kebijakan Privasi.

Penggunaan Anda atas akun *GO-PAY* dan/atau layanan *GO-PAY* menandakan persetujuan Anda untuk tunduk pada (i) Syarat dan Ketentuan ini; (ii) syarat dan ketentuan umum penggunaan Aplikasi *GO-JEK*; (iii) syarat dan ketentuan khusus yang berlaku untuk masing-masing fitur layanan yang tersedia dalam aplikasi *GO-JEK*; (iv) kebijakan privasi; dan (v) setiap hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.” (cetak tebal; Penulis)

Pasal tersebut merupakan Klausula baku yang terdapat dalam perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh PT Dompot Karya Anak Bangsa. Penulis dalam hal ini akan mengacu pada ketentuan Pasal 18 telah ditentukan berbagai larangan dalam membuat atau mencantumkan klausula baku dalam setiap dokumen dan/atau perjanjian sebagaimana tercantum berikut ini:

¹² Id

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/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 objek jual beli jasa;
- 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) menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk membebaskan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Pasal tersebut mengatur mengenai klausula eksonerasi atau klausula pengalihan kewajiban-kewajiban yang seharusnya menjadi tanggung jawab Pelaku Usaha kepada konsumen. Umumnya klausula ini sangat memberatkan

bahkan cenderung merugikan konsumen. Isi klausula eksonerasi dapat berupa:¹³

- Pengurangan atau penghapusan tanggung jawab terhadap akibat-akibat hukum, misalnya ganti rugi akibat wanprestasi.
- Pembatasan atau penghapusan kewajiban-kewajiban sendiri
- Penciptaan kewajiban-kewajiban yang kemudian dibebankan kepada salah satu pihak, misalnya penciptaan kewajiban memberi ganti rugi kepada pihak ketiga yang terbukti mengalami kerugian.

Dengan demikian, Penulis beranggapan bahwa bagian 26 pada perjanjian baku tersebut berindikasi sebagai salah satu bentuk klausula eksonerasi karena menghapus kewajiban PT Dompot Anak Bangsa (*GO-PAY*) untuk bertanggung jawab atas merugikan Konsumen.

Dari dua klausula tersebut di atas yang terdapat dalam perjanjian baku yang dibuat oleh PT Dompot Karya Anak Bangsa (*GO-PAY*), maka Penulis beringinan untuk meneliti secara menyeluruh perjanjian baku antara PT Dompot Karya Anak Bangsa (*GO-PAY*) dengan konsumen.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di bagian latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, masalah hukum dalam penelitian adalah

1. Bagaimana Perjanjian Baku antara Konsumen dengan PT Dompot Karya Anak Bangsa (*GO-PAY*) berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bilamana Perjanjian Baku antara Konsumen dengan PT Dompot Karya Anak Bangsa (*GO-PAY*) Bagian 25 mengenai Perubahan dan Bagian 4.3 yang terdapat pada Kebijakan Privasi PT *GO-JEK* (dalam hal ini PT *GO-PAY* tunduk pada perjanjian mengenai kebijakan privasi PT *GO-JEK*) termasuk

¹³ Zakiyah, Klausula Ekonerasi dalam Perspektif Perlindungan Konsumen, Jurnal Al'Adl, Volume IX Nomor 3 (diakses Desember 2017)

sebagai klausula Eksonerasi sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

3. Tujuan Penelitian

Penelitian hukum ini memiliki beberapa Tujuan, antara lain:

1. Mengetahui sejauh mana klausula dalam perjanjian baku yang dibuat oleh PT Dompot Karya Anak Bangsa (*GO-PAY*) sesuai berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk menganalisis apakah perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh PT *GO-PAY* mengandung Klausula Eksonerasi sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4. Tinjauan Pustaka

4.1. Pengertian perlindungan konsumen

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 angka 1, dimaksud yaitu,

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

4.2. Konsumen

Konsumen ialah orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau dijualbelikan lagi.¹⁴ Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa,

“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”

4.3. Pengertian Hak Konsumen

¹⁴ Az. Nasution, *Iklan dan Konsumen, Tinjauan dari Sudut Hukum dan Perlindungan Konsumen*, Jakarta, hlm. 23

Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian Konsumen menurut hukum perlindungan konsumen di Indonesia dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berkaitan dengan hak-hak konsumen secara normatif UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengaturnya dalam Bab III. Pasal 4 huruf: a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; 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. Sampai saat ini secara universal diakui adanya hak-hak konsumen yang secara universal pula dilindungi dan dihormati, yaitu hak keamanan dan keselamatan, hak atas informasi, hak untuk memilih, hak untuk didengar, hak atas lingkungan hidup.¹⁵

4.3. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa,

“Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama

¹⁵ Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Hak dan kewajiban pelaku usaha :¹⁶

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UUPK adalah:

1. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 UUPK adalah:

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

¹⁶ <https://www.suduthukum.com/2017/10/pengertian-pelaku-usaha.html> (diakses pada 18 Oktober 2017)

5. 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;
6. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

4.4. Jasa

Pasal 1 Angka 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa,

“Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.”

4.5. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam ketentuan Pasal 18 telah ditentukan berbagai larangan dalam membuat atau mencantumkan klausula baku dalam setiap dokumen dan/atau perjanjian sebagaimana tercantum berikut ini:

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/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 objek jual beli jasa; g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya; h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk membebankan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Melihat ketentuan tersebut di atas, maka keabsahan dari perjanjian baku yang mencantumkan klausula pengalihan tanggung jawab pelaku usaha berakibat klausula tersebut dinyatakan batal demi hukum. Suatu perbuatan dinyatakan batal demi hukum, karena kebatalannya berdasarkan undang-undang. Batal demi hukum berakibat perbuatan hukum yang bersangkutan oleh hukum dianggap tidak pernah ada.¹⁷

4.6. Perjanjian Baku

Menurut Sutan Remy Sjahdeini mengartikan Perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausula-klausulanya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.¹⁸ Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan,

“Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak

¹⁷ Supranote, 9

¹⁸ Supranote, 7

oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

4.7. Klausula Eksonerasi

Penggunaan klausula eksonerasi dalam sebuah perjanjian baku biasanya disebabkan karena adanya kedudukan yang tidak seimbang diantara para pihak, merupakan ciri dan mengindikasikan adanya penyalahgunaan keadaan yang biasanya Pelaku usaha adalah pihak yang paling kuat. Klausula eksonerasi menurut Rijken adalah klausul yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum.¹⁹

Perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi yaitu klausula yang meniadakan atau membatasi kewajiban salah satu pihak (dalam hal ini pelaku usaha) untuk membayar ganti rugi kepada konsumen, memiliki ciri-ciri sebagai berikut:²⁰

- a. Isinya ditetapkan sepihak oleh kreditur yang posisinya relatif lebih kuat dibandingkan debitur;
- b. Debitur sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian itu;
- c. Terdorong oleh kebutuhannya, debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut;
- d. Bentuknya tertulis;
- e. Dipersiapkan secara massal atau kolektif.

5. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif di mana dilakukan penelusuran hukum terhadap permasalahan yang telah dirumuskan dengan mempelajari ketentuan perundang-undangan yang berkaitan dengan

¹⁹ Ahmadi Miru, Hukum Kontrak, Perancangan Kontrak, PT. Raja Grafindo Perkasa, Jakarta, 2007, hlm. 40.

²⁰ Supranote, 13

permasalahan yang ada. Adapun Suratman memberikan pendapat serupa, yaitu bahwa metode penelitian hukum yuridis normatif adalah suatu penelitian hukum yang ditujukan pada peraturan-peraturan tertulis atau sumber-sumber hukum lainnya.²¹ Penelitian ini juga menggunakan pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*), yaitu pendekatan terhadap hierarki, asas dalam peraturan perundang-undangan, serta materi muatannya.²² Hal ini sesuai dengan latar belakang mengapa Penulis hendak melakukan penelitian ini, yaitu adanya kemungkinan bahwa klausula baku dalam bagian 14 pada Tanggung Jawab, bagian 16 butir a, b, c, d tentang Ganti Rugi serta bagian 25 pada Perubahan *GO-PAY* termasuk sebagai klausula eksonerasi sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam kerangka penelitian hukum yuridis normatif, Penulis memerlukan beberapa sumber hukum untuk menjadi fokus suatu penelitian untuk melengkapi perlindungan konsumen. Penulis memerlukan beberapa sumber hukum, yaitu :²³

Sumber Hukum Primer karena sebagai sumber yang sifatnya mengikat masalah-masalah yang akan diteliti. Data hukum primer merupakan semua produk atau dokumen hukum, seperti peraturan Perundang-Undangan yang dibuat oleh pejabat berwenang yang memiliki kekuatan mengikat bagi para pihak yang membuatnya.

- Peraturan Perundang-undangan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Perjanjian Konsumen dengan PT Dompot Karya Bangsa yaitu Ketentuan Penggunaan serta Kebijakan dalam Perjanjian Baku *GO-PAY*

Sumber Hukum Sekunder karena sebagai bahan yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum data primer. Data hukum sekunder adalah semua bahan

²¹ Suratman et al., *Metode Penelitian Hukum*, Alfabeta, 2014, hlm. 51.

²² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Prenadamedia Group, 2015, hlm. 136-142

²³ Elly Erawaty, *Bahasa Indonesia dan Kemahiran Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, hlm 10 (tidak dipublikasikan)

tentang hukum yang tidak bersifat otoritatif ataupun menimbulkan akibat hukum, melainkan bersifat persuasif atau inspiratif, namun layak menjadi rujukan dan penunjang bagi sumber hukum primer, semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi seperti buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar atas putusan pengadilan.²⁴

- Djaja S. Meliala, *Perkembangan Hukum Perdata tentang Benda dan Hukum Perikatan*, PT Nuansa Aulia, 2015
- Ida Susanti et al., (ed.), *Aspek Hukum dari Perdagangan Bebas; Menelaah Kesiapan Hukum Indonesia dalam Melaksanakan Perdagangan Bebas*, PT Citra Aditya Bakti, 2003
- Suratman et al., *Metode Penelitian Hukum*, Alfabeta, 2014
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Prenadamedia Group, 2015
- Az. Nasution, *Iklan dan Konsumen - Tinjauan dari Sudut Hukum dan Perlindungan Konsumen*
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008
- Elly Erawaty, *Bahasa Indonesia dan Kemahiran Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan (tidak dipublikasikan)

Sumber Hukum Tersier karena sebagai bahan yang memberikan informasi tentang hukum primer dan sekunder. Sumber hukum tersier atau hukum penunjang yang mencakup bahan yang memberi petunjuk-petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus umum, kamus hukum serta bahan-bahan primer, sekunder dan tersier di luar bidang hukum yang relevan dan dapat dipergunakan untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini.

²⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, hlm. 141

6. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bab I memuat pembahasan mengenai latar belakang yang mendasari Penulis untuk melakukan penelitian ini. Selain itu dalam bab ini juga terdapat pemaparan mengenai identifikasi permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan metode penelitian yang akan digunakan

Bab II Perjanjian Baku Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Bab II memuat pembahasan mengenai Perjanjian Baku berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara menyeluruh, mulai dari sejarah terbentuknya hukum perlindungan konsumen, karakteristik, asas-asas hukum yang berhubungan serta penerapan khususnya dalam hal perjanjian baku serta klausula baku yang dalam hal ini klausula eksonerasi.

Bab III Hubungan Hukum PT Dompot Karya Anak Bangsa (*GO-PAY*) Dengan Konsumen

Bab III memuat pembahasan mengenai Hubungan Hukum PT Dompot Anak Bangsa Dengan Konsumen. Pembahasan difokuskan terhadap perjanjian baku yang dibuat oleh PT Dompot Karya Anak Bangsa.

Bab IV Analisis Yuridis Perjanjian Baku PT Dompot Anak Bangsa dengan Konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pada Bab IV Penulis melakukan analisis yuridis Perjanjian Baku Dompot Anak Bangsa dengan Konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Analisis akan dilakukan

dengan mengacu pada teori-teori yang telah dijelaskan dalam Bab II dan Bab III. Hasil dari analisis ini akan digunakan oleh Penulis untuk menjawab permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya dalam Bab I mengenai identifikasi permasalahan.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini memuat kesimpulan dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya. Bab ini juga memuat saran dan pendapat Penulis terhadap perjanjian baku yang dibuat oleh PT Dompot Anak Bangsa khususnya mengenai klausula yang berkaitan erat dengan klausula eksonerasi.