

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1. Kesimpulan**

Setelah melakukan analisis dan pembahasan mengenai analisis perjanjian baku layanan pascabayar Indosat Ooredoo berdasarkan Undang–Undang Perlindungan Konsumen yang sebagaimana telah diuraikan pada bab–bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

- 1.1. Syarat dan ketentuan layanan pascabayar Indosat Ooredoo merupakan perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh Indosat Ooredoo sebagai pelaku usaha, berdasarkan analisis yang telah dilakukan terdapat beberapa yang melanggar ketentuan di dalam Pasal 18 ayat (1) Undang–Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai pencantuman klausula baku yaitu, Klausula pada bagian Pembatasan Tanggung Jawab Angka 3, klausula pada bagian lain – lain angka 2, dan Klausula pada bagian lain-lain angka 2. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa syarat dan ketentuan pada layanan pascabayar Indosat Ooredoo mencantumkan klausula baku yang dilarang, yaitu klausula eksonerasi yang dapat merugikan konsumen dan bertujuan untuk membebaskan pelaku usaha yaitu Indosat Ooredoo dari tanggung jawab. Terdapat juga pelanggaran pada Pasal 18 ayat (2) Undang–Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau pengungkapannya sulit dimengerti.
- 1.2. Perlindungan Konsumen atas klausula baku berdasarkan penelitian yang sudah diteliti sebelumnya yaitu syarat dan ketentuan layanan pascabayar Indosat sebagai perjanjian baku dapat diberikan oleh Undang–Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Hal tersebut secara jelas telah di atur di dalam Pasal 18 ayat (3) mengenai bahwa pelaku usaha yang mencantumkan klausula yang pencantumannya di dalam Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) atau dapat dikatakan sebagai klausula eksonerasi, maka dinyatakan batal demi hukum. Berbeda dengan ketentuan yang terdapat dalam KUHPerdara, sebab batal demi hukum pada dasarnya merupakan pelanggaran terhadap syarat objektif dari syarat sahnya suatu perjanjian dalam pasal 1320 KUHPerdara yang mengakibatkan keputusan bersifat deklaratif. Oleh sebab itu, pelanggaran terhadap pasal 18 ayat (1) membatalkan seluruh perjanjian baku, bukan hanya klausula eksonerasinya saja. Maka, berdasarkan penjelasan tersebut, terbukti bahwa perjanjian baku layanan Pascabayar Indosat Ooredoo mengandung klausula eksonerasi sehingga perjanjian antara Indosat Ooredoo dengan konsumen menjadi batal demi hukum.

## **2. Saran**

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

- 2.1. Pihak Indosat Ooredoo sebagai pelaku usaha seharusnya mengubah beberapa klausula yang merupakan klausula eksonerasi yang mana berupa pengalihan, pembatasan dan pembebasan tanggung jawab pelaku usaha, agar tidak bertentangan dengan pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Maka, klausula baku yang tercantum dalam syarat dan ketentuan layanan pascabayar tidak berpotensi merugikan konsumen.
- 2.2. Konsumen seharusnya lebih mengetahui dan lebih memiliki kesadaran hukum untuk mengenal apa saja yang menjadi hak-hak konsumen yang terdapat di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, pelanggan layanan pascabayar selaku konsumen sebaiknya agar lebih teliti dalam membaca apa yang menjadi syarat dan ketentuan sebelum

mengikatkan dirinya dalam perjanjian yang sudah disediakan oleh pihak Indosat Ooredoo. Sebab, apabila pelanggan sudah menyetujui maka dapat diartikan konsumen tersebut sudah membaca dan menyetujui semua klausula yang tercantum di dalam syarat dan ketentuan. Diharapkan juga konsumen lebih mengetahui apa saja yang menjadi hak dan kewajiban sebagai konsumen, agar saat membaca perjanjian baku tersebut dapat mengetahui haknya dilanggar oleh pelaku usaha atau tidak.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdulkadir Muhammad, Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Abd. Haris Hamid, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Makassar: CV. Sah Media, 2017.
- Adrianus Meliala, Praktik Bisnis Curang, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993.
- Ahmad Fikri Assegaf, Penjelasan Hukum (*Restatement*) tentang Klausula Baku, Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia, Jakarta.
- Ahmadi Miru, Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi, PT Raja Grafindo Persada, 2015.
- AS. Hornby, *Oxford Advance Learnes Dictionary of Current English*, Oxford University Press, Oxford 1987.
- Az Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Cetakan Pertama, Jakarta: Daya Widya, 1999.
- Bambang Sunggono, Metode Penelitian Hukum, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 1998.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, Sinar Grafika 2008.
- Djaja S. Meliala, Perkembangan Hukum Perdata Tentang Benda dan Hukum Perikatan, Penerbit Nuansa Aulia, Bandung, 2015.
- Happy Susanto, Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan, Jakarta: Visimedia, 2008.
- Ida Bagus Wyasa Putra, Hukum Kontrak Internasional *The Law Of International Contract*, Cet I, Refika Aditama, Bandung, 2017.

- Jhony Ibrahim, Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif, Surabaya, Bayu Media Publishing, 2005.
- Johannes Gunawan, Bernadatte M. Waluyo, Perjanjian Baku Masalah dan Solusi, *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)*, 2020.
- Johannes Gunawan, Bernadette M. Waluyo, Bahan Ajar Mata Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, 2017.
- Kartini Muljadi, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Kelik Wardiono, Perjanjian Baku Klausula Eksonerasi Dan Konsumen: Sebuah Diskripsi Tentang Landasan Normatif, Doktrin, dan Praktiknya, Sukoharjo: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2005.
- Lukman Santoso, Hukum Perikatan, Setara Press, 2016.
- Mariam Darus Badruzaman. Kompilasi Hukum Perikatan. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung, 2001.
- Mukti Fajar, Rendi Budi Setianingrum dan Muhammad Annas, Hukum Perlindungan Konsumen dan Persaingan Usaha, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019.
- Munir Fuadi, Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis), PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2017.
- M. Sadar, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Akademia, Jakarta, 2012.
- Moch. Isnaeni, Perkembangan Hukum Perdata di Indonesia, Laksbang Grafika, Yogyakarta, 2013.
- M. Yahya Harahap, Segi – Segi Hukum Perjanjian, Alumni Bandung, 1982.

- Niru Anita Sinaga, Peranana Asas – Asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian, Binamulia Hukum Vol. 7 No.2, Desember 2018.
- Purwahid Patrik, Dasar – dasar Hukum Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian Dam Dari Undang – Undang, CV Mandar Maju, 1994.
- Rachmadi Usman, Aspek – Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia, Gramedia Pustaka, Jakarta, 2001.
- Rahel Octora, Aspek Hukum Pidana dan Hukum Kontrak terkait Tindakan Akses Daftar Kontak Debitur oleh Perusahaan P2P Lending dalam Rangka Penagihan Utang, Recital Review ol. 2 No.2 Tahun 2020.
- R. Setiawan, Hukum Perikatan – Perikatan Pada Umumnya, Bina Cipta, Bandung, 1987.
- Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung), 1991.
- Salim HS, Perkembangan Hukum Kontrak di luar KUH Perdata, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Sentosa Semibiring, Hukum Dagang, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2015.
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Edisi Revisi, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006.
- Subekti, Hukum Perjanjian, PT. Intermasa, Jakarta, 2001.
- Sudikno Mertokusumo, Mengenal Hukum, Yogyakarta: Liberty, 1999.
- Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengeta Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Kencana, Jakarta, 2008.
- Sutan Remy Sjahdeni, Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia, Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993.

Wulandari, Andi Sri Rezky dan Nurdiyana Tadjuddin, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Mitra Wacana Media,2018.

### **Jurnal**

Ghansam Anand, Prinsip Kebebasan Berkontrak Dalam Penyusunan Kontrak, Yuridika: Volume 26 No 2, Mei-Agustus, 2011.

Nurhafni, Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Baku Elektronik (*Consumer Law Protection In Electronic Standard Agreement*), Kanun Jurnal Ilmu Hukum Vol.20,No,3, Desember ,2018.

Jein Stevany Manumpil, Klausula Eksonerasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Lex Privatum, Vol. IV/ No.3/Mar/2016.

Kurniawan, Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Universitas Brawijaya Press, 2011.

Lina Jamilah, Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Standar Baku, Jurnal Ilmu Hukum Syiar Hukum, FH.UNISBA. VOL. XIII. NO. 1 MARET – AGUSTUS 2012.

Mario Frando Vincentius Dendeng, Pembelian Barang Di Tinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Lex Et Societatis* Vol. VII/No. 4/Apr/2019.

Muhamad Hasan Muaziz dan Achmad Busro, Pengaturan Klausula Baku dalam Hukum Perjanjian untuk Mencapai Keadilan Berkontrak, Jurnal Law Reform Volume 11, Nomor 1 Tahun 2015.

M. Syamsudin & Fera Aditias Ramadani, Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku, Jurnal Yudisial Vol. 11 No. 1 April 2018.

Rahel Octora, Aspek Hukum Pidana dan Hukum Kontrak terkait Tindakan Akses Daftar Kontak Debitur oleh Perusahaan P2P Lending dalam Rangka Penagihan Utang, Recital Review ol. 2 No.2 Tahun 2020.

RM. Panggabean, Keabsahan Perjanjian dengan Klausula Baku, Jurnal Hukum No.4 Vol.17 Oktober 2010.

Sartika Anggraini Djaman, Penerapan Klausula Baku Pada Perjanjian Gadai Pada PT. Pengadaian (PERSERO), Jurnal *Lex et Societatis* Vol.I/No.1/Jan-Mrt/2003.

Wahid Yaurwarin, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembeli Makanan Berbuka Puasa yang Mengandung Bahan Pengawet dan Bahan Pemanis Buatan (Kajian UU No. 8 Tahun 1999), Public Policy, Vol.1, No.1 Maret 2020.

Wiwin Wintarsih Windiantina, Klausula Eksonerasi sebagai Perjanjian Baku dalam Perjanjian Asuransi, Jurnal Surya Kencana Satu: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan Volume 11 Nomor 1 Maret 2020

Yohana, Tanggung Jawab Hukum Atas Bentuk Usaha Badan Hukum dan Bentuk Usaha Non Badan Hukum, Jurnal Mercatoria Vol 8 No 1/Juni 2015.

Zakiyah, Klausula Eksonerasi dalam Perspektif Perlindungan Konsumen, Al'Adl, Volume IX Nomor 3, Desember 2017.

### **Kamus**

Kamus Besar Bahasa Indonesia , Jakarta, Balai Pustaka, 2005.

Jhon. M. Echols & Hasan Sadely, Kamus Inggris–Indonesia, Jakarta: Gramedia,1968.

### **Sumber Internet**

Diakses dari <https://indosatooredoo.com/id/about-indosat/company-profile/history> pada tanggal 9 Desember 2020 pukul 20.35 WIB.

Diakses dari <https://indosatooredoo.com/id/personal/producttariff/im3/syarat-ketentuan> pada tanggal 13 Desember 2020 pukul 18.20 WIB.



Diakses dari [https://indosatooredoo.com/id/personal/detail-faq#tab\\_postpaid](https://indosatooredoo.com/id/personal/detail-faq#tab_postpaid) pada tanggal 16 Desember 2020 pukul 16.06 WIB.

Diakses dari <https://satelindo.co.id/6-keunggulan-indosat-ooredoo-dibanding-yang-lain/> pada tanggal 17 Maret 2020 pukul 21.02 WIB.

Diakses dari <https://indosatooredoo.com/portal/id/corpvisionstrategy> pada tanggal 5 Juni 2021 pukul 20.00 WIB.

Diakses dari <https://indosatooredoo.com/portal/id/corpvisionstrategy> pada tanggal 6 Juni 2021 pukul 13.00 WIB.

Diakses dari <https://indosatooredoo.com/portal/id/primeresurgence> pada tanggal 6 Juni 2021 pukul 21.15 WIB.

Diakses dari <https://indosatooredoo.com/portal/id/pssuperplan> pada tanggal 6 Juni 2021 pukul 21.30 WIB.

Diakses dari <https://indosatooredoo.com/portal/id/psinternetcallandsms> pada tanggal 6 Juni 2021 pukul 22.00 WIB.

Diakses dari <https://indosatooredoo.com/portal/id/pssupporttnc> pada tanggal 6 Juni 2021 pada pukul 23.00 WIB.

Diakses dari <https://www.kennywiston.com/penge-sampingan-pasal-1266-dan-1267-kuhper-dalam-perjanjian-pekerjaan-jasa-konstruksi-perbedaan-pandangan-hukum/> pada tanggal 15 Agustus 2021 pukul 16.14 WIB.

### **Bahan Kuliah**

Johannes Gunawan, data diambil dari bahan kuliah Hukum Perlindungan Konsumen, Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, 2015.

### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas.

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata.