

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi  
*Nomor: 2803/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020*

**ANALISIS YURIDIS PERJANJIAN BAKU PENGGUNA JASA  
*VIRTUAL TOUR* TRAVALAL BERDASARKAN UNDANG-  
UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

OLEH:

**HESTY KEMALASARI**

**NPM: 2017 200 159**

PEMBIMBING

Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN.



Penulisan Hukum

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

2021

Telah disidangkan pada Ujian  
Penulisan Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing

ttt

Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN.

Dekan,

Dr.iur. Liona N. Supriatna, S.H., M.Hum.



## 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 : HESTY KEMALASARI

NPM : 2017200159

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

**“ANALISIS YURIDIS PERJANJIAN BAKU PENGGUNA JASA *VIRTUAL TOUR* TRAVALAL BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 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:

- Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- 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, 2 Agustus 2021

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum



HESTY KEMALASARI

2017200159

## ABSTRAK

Dengan perkembangan teknologi pada revolusi industri 4.0, kegiatan transaksi pariwisata *virtual tour* dalam perdagangan elektronik (*e-commerce*) menjadi pilihan masyarakat. Travalal merupakan salah satu laman/*website* yang menyediakan jasa pembelian paket *virtual tour* di Indonesia. Pengelola laman/*website* Travalal menyediakan perjanjian baku yang berisi klausula-klausula baku untuk mengatur hubungan hukum dengan pengguna dalam laman/*website* Travalal. Pengaturan pencantuman klausula baku di Indonesia diatur pada Pasal 18 UUPK yang mengatur secara khusus mengenai klausula baku yang dilarang untuk dicantumkan oleh pelaku usaha dalam sebuah perjanjian baku. Penulisan hukum ini menggunakan metode yuridis normatif dengan mengidentifikasi beberapa klausula baku yang mengandung eksonerasi dalam perjanjian baku yang melanggar Pasal 18 UUPK.

Kata kunci: *virtual tour*, perjanjian baku, klausula eksonerasi, perlindungan konsumen.

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan judul:

**“ANALISIS YURIDIS PERJANJIAN BAKU PENGGUNA JASA VIRTUAL TOUR TRAVALAL BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**. Penulisan hukum dalam hal ini ditulis sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Pendidikan Sarjana Program Studi Ilmu Hukum di Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Dengan hal tersebut, penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT.
2. Kedua orang tua penulis, Bambang Apriadi dan Cucu Hajaryanti yang selalu memberikan dukungan baik materiil maupun imateriil, doa, serta kasih sayang kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan hukum ini.
3. Ibu Prof. Dr. Bernadette, M. Waluyo, S.H., M.H., C.N., selaku dosen pembimbing penulis yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan dan pengetahuan dalam proses penyusunan penulisan hukum ini.
4. Bapak Karolus Lature, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing pada saat tahap seminar judul penelitian hukum yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada penulis.
5. Bapak Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum. selaku penguji dalam sidang akhir dan dosen yang telah membimbing dan memberi sangat banyak pengetahuan dalam penulis berada di FH UNPAR.

6. Ibu Rismawati, S.H., M.H., selaku dosen wali penulis yang selalu memberikan saran pada setiap semesternya selama penulis menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
7. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama penulis menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan
8. Seluruh Alumni dan Anggota *Forum of Writing and Receptive Discussion 198* (FORWARD 198) yang tidak dapat Penulis sebutkan namanya satu persatu.
9. Staff Tata Usaha dan Pekarya Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang telah memudahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini.
10. Afifah Nur Cahyani, Basmah Ghaida, Intania Khansa, Kurnia Ambar Sari, Yoga Sestian, merupakan rekan penulis yang selalu memberikan dukungan dan pengetahuan untuk menghadapi ujian di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
11. Teresha, Difa dan Kezia selaku rekan penulis yang menemani hari-hari penulis selama penulis menjalani studi di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
12. Terakhir, Daffa Alban Fairly sebagai seseorang yang selalu menemani keseharian penulis sejak awal perkuliahan hingga penyusunan penulisan hukum dapat selesai.

Sebagai penutup, penulis berharap penulisan hukum ini dapat memberikan manfaat dan penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini jauh dari sempurna serta banyak kekurangan. Atas perhatiannya, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Bandung, 22 Agustus 2021

Penulis,

Hesty Kemalasari

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB 1 Pendahuluan.....	1
1.    Latar Belakang .....	1
2.    Rumusan Masalah .....	10
3.    Tujuan Penelitian .....	10
4.    Manfaat Penelitian .....	11
5.    Metode Penelitian .....	11
6.    Sistematika Penulisan .....	13
BAB 2 Hubungan Hukum Para Pihak dalam Perjanjian Baku PT Aku Bisa Ibadah .....	15
1.    Hubungan Hukum PT Aku Bisa Ibadah dengan Para Pihak.....	15
1.1.    Hubungan Hukum Antara Konsumen dengan PT Aku Bisa Ibadah.....	15
1.2.    Hubungan Hukum Antara Konsumen dengan Agen.....	16
1.3.    Hubungan Hukum Antara Agen dengan PT Aku Bisa Ibadah 17	
2.    Hak dan Kewajiban .....	18
2.1.    PT Aku Bisa Ibadah .....	18
2.2.    Konsumen .....	22
2.3.    Agen .....	24
3.    Hukum Yang Mengatur .....	27
4.    Berakhirnya Hubungan Hukum PT Aku Bisa Ibadah dengan Para Pihak	27

BAB 3 Analisa Peraturan Perundang-Undangan Atas Perjanjian Baku Pengguna Jasa <i>Virtual Tour</i> Travelal.....	29
1.    Pengertian Perlindungan Konsumen dan Asas-asas Perlindungan Konsumen .....	29
2.    Pihak-Pihak Dalam Perlindungan Konsumen .....	32
2.1.    Konsumen .....	32
2.2.    Pelaku Usaha .....	34
3.    Perjanjian Pada Umumnya.....	35
3.1.    Perjanjian Sebagai Sumber Dari Perikatan .....	35
3.2.    Asas-Asas Umum Hukum Perjanjian .....	36
4.    Perjanjian Baku dan Klausula Baku.....	40
5.    Bentuk Perjanjian Baku dan Klausula Baku .....	42
6.    Perjanjian Baku Digital .....	42
7.    Klausula yang dilarang dalam perjanjian baku berdasarkan UUPK	44
8.    Klausula yang dilarang dalam perjanjian baku berdasarkan PP PMSE	46
BAB 4 Analisis Yuridis Perjanjian Baku Travelal Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	49
BAB 5 Penutup .....	64
1.    Kesimpulan .....	64
2.    Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	67
LAMPIRAN.....	70

# **BAB 1**

## **Pendahuluan**

### **1. Latar Belakang**

Salah satu bentuk kebutuhan manusia yang perlu dipenuhi adalah melakukan wisata. Dengan melakukan wisata diharapkan menciptakan suasana kehidupan yang bersifat aktif dan kehidupan yang sehat jasmani dan rohani. Pariwisata bermula saat manusia melakukan perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain dengan perkembangannya serta sesuai dengan sosial budaya masyarakat itu sendiri. Pariwisata merupakan kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang secara berpindah-pindah dari satu tempat ke tempat lain berulang-ulang untuk sementara waktu dengan tujuan untuk menikmati keindahan alam dan bukan untuk mencari nafkah.<sup>1</sup> Semenjak pariwisata berlangsung, muncul kebutuhan-kebutuhan manusia yang harus dipenuhi selama perjalanannya, di samping adanya motivasi yang mendorong manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan meningkatnya peradaban manusia, dorongan manusia untuk melakukan perjalanan semakin kuat dan kebutuhan yang harus dipenuhi semakin kompleks.<sup>2</sup>

Mengenai kepariwisataan, telah diatur dalam undang-undang dengan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (UU Pariwisata) yang mendefinisikan wisata sebagai berikut:

“Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.”

Lebih lanjut, yang dimaksud dengan pariwisata diatur dalam Pasal 1 angka 3 UU Pariwisata menyatakan bahwa:

“Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah.”

---

<sup>1</sup> Erika Revida, et.al, Pengantar Pariwisata, Yayasan Kita Menulis, 2020, hlm. 4.

<sup>2</sup> I Ketut Suwena, et.al, Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata, Denpasar, University Press, 2010, hlm. 1.

Kemudian, orang yang melakukan wisata kemudian disebut sebagai wisatawan.

Pada zaman modern ini, industri pariwisata kemudian berkembang dengan berubahnya sistem pariwisata yang semula sederhana kemudian berubah dengan adanya pemberian perlakuan khusus kepada wisatawan yakni menyertakan pemandu wisata. Lebih lanjut, pada era ini ditandai pula oleh adanya badan atau organisasi yang menyusun dan mengatur perjalanan.<sup>3</sup> Dengan perkembangan teknologi pada zaman modern yakni pada revolusi industri 4.0, terciptalah teknologi serba digital salah satunya pada bidang perdagangan elektronik (*e-commerce*) di industri pariwisata khususnya biro perjalanan dan agen perjalanan.<sup>4</sup>

Penggunaan *e-commerce* pada industri pariwisata dikenal dengan terminologi *e-Tourism*. *E-Tourism* dipromosikan dan informasinya disebarluaskan menggunakan media internet sehingga menjadi tren bisnis, dari perspektif ini *e-Tourism* merupakan industri yang membutuhkan konten informasi aktual, unik dan harus menarik.<sup>5</sup> Lebih lanjut, teknologi digital membuat transaksi jual beli tiket wisata menjadi lebih mudah dikarenakan transaksi dilakukan secara online pada suatu aplikasi atau laman/*website*. Selain itu, dengan adanya revolusi teknologi internet yakni *Internet of Things* (IoT) membuat manusia dapat terhubung dengan beragam perangkat fisik yang ada di dunia nyata.<sup>6</sup> Salah satu bentuk keberadaan ini adalah dengan adanya *virtual tour*, dimana wisatawan akan merasakan pengalaman baru dengan wisata jalan-jalan berbentuk virtual.

Mengenai *virtual tour*, salah satu laman/*website* yang menyediakan fitur jelajah perjalanan virtual adalah Travalal. Travalal merupakan sebuah sistem elektronik (*platform*) atau *marketplace* yang dibuat oleh PT Aku Bisa Ibadah.

---

<sup>3</sup> Id., hlm. 3.

<sup>4</sup> Poerwanto, et.al, Revolusi Industri 4.0: Googelisasi Industri Pariwisata dan Industri Kreatif, *Journal of Tourism and Creativity*, Vol. 4, No. 1, Januari 2020, hlm. 60.

<sup>5</sup> Iwan Hermawan, Katalog *Virtual Reality E-tourism* Berbasis Video 360 Sebagai Konten Digital Kreatif Bagi Media Stimulasi Profil Destinasi Wisata Prosiding, *In Prosiding Sentrinov* (Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif, Vol. 1, No. 1, Oktober 2016, hlm. 479.

<sup>6</sup> Teguh Prasetyo Utomo, Potensi Implementasi *Internet Of Things* (IoT) Untuk Perpustakaan, *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, Vol. 2, No. 1, Mei 2019, hlm. 4.

Travalal merupakan laman/*website* yang menghubungkan antara calon wisatawan dengan agen travel serta menyediakan informasi destinasi wisata yang ramah untuk muslim. Pada bagian laman/*website virtual tour* Travalal terdapat program *virtual reality tourism* atau *virtual tour* yang dinamakan Virtual Travalal. Program Virtual Travalal merupakan layanan yang disediakan oleh PT Aku Bisa Ibadah (Travalal) untuk mencari dan atau membuat serta menyusun acara berjelajah virtual (*virtual tour*) yang disesuaikan dengan minat peserta atau wisatawan. Kegiatan *virtual tour* dalam laman/*website virtual tour* Travalal dilakukan secara virtual melalui video 360 derajat dan *video conference*. Adapun program dari *virtual tour* Travalal adalah mengajak umat muslim untuk mengunjungi objek wisata muslim secara *online*.

*Virtual tour* adalah sebuah simulasi dari suatu lingkungan nyata yang ditampilkan secara *online*, biasanya terdiri dari kumpulan foto-foto panorama, kumpulan gambar yang terhubung oleh *hyperlink*, ataupun video, dan/atau virtual model dari lokasi yang sebenarnya, serta dapat menggunakan unsur-unsur multimedia lainnya seperti efek suara, musik, narasi, dan tulisan. Istilah “*virtual tour*” atau “*panoramic tour*” diasosiasikan dengan *virtual tour* yang diciptakan dengan kamera foto yang tidak bergerak dan dibuat dari sejumlah foto yang diambil dari sebuah titik. Selain itu, *virtual tour* dalam industri pariwisata ini digunakan untuk memudahkan wisatawan dalam melihat suatu lingkungan tanpa harus secara fisik melakukan perjalanan ke lokasi tersebut. Dalam penggunaannya, *virtual tour* diharuskan berbasis *web* sehingga dapat diakses dimana saja dan kapan saja.<sup>7</sup>

Dalam hal ini, kegiatan *virtual tour* membuat peserta *virtual tour* merasakan seperti berwisata di dunia nyata, dengan dipertontonkan secara virtual tempat-tempat wisata dan panorama indah dari berbagai destinasi. Nantinya, wisatawan pengguna tinggal menonton dan menikmati panorama indah dan destinasi dari penjelasan pemandu wisata. Dalam hal ini peserta *virtual tour* cukup

---

<sup>7</sup> Handjojo, et.al, Perancangan dan Implementasi Aplikasi *Content Management System* Dengan Format *Online Tour*, Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi, Vol. 1, No. 2, Juni 2013, hlm. 2.

menyediakan perangkat elektronik, internet, *virtual reality box* dan *headset* atau *handsfree* maupun *earphone*.

Pada laman/*website virtual tour* Travalal terdapat paket destinasi wisata yang beragam. Paket *virtual tour* Travalal terbagi atas 2 (dua) tipe yaitu berbayar dan tidak berbayar atau gratis. Untuk tipe paket *virtual tour* Travalal yang berbayar, pembelian paket jasa *virtual tour* dengan cara memesan paket layanan wisata *virtual tour* yang tersedia. Dalam hal ini pengguna dapat memilih tanggal keikutsertaan dalam *virtual tour* tersebut yang telah disediakan. Setelah pemesanan selesai, pengguna diharuskan menyelesaikan detail pembayaran. Kemudian setelah pembayaran dilakukan, pengguna akan mendapatkan *e-mail* berisi tautan dan detail mengenai cara bergabung melalui *video conference* dari pihak Travalal. Selain itu, pihak Travalal akan mengirimkan *reminder* atau pengingat waktu dan tanggal melalui aplikasi *whatsapp* kepada pengguna atau peserta *virtual tour* menjelang kegiatan *virtual tour* dimulai.

Sedangkan, untuk paket *virtual tour* yang tidak berbayar pada laman/*website virtual tour* Travalal, mekanisme penggunaan layanan hampir sama dengan yang berbayar akan tetapi perbedaannya pengguna tidak diharuskan menyelesaikan pembayaran untuk mendapatkan email yang berisi tautan dan detail mengenai cara bergabung dalam *video conference* dari pihak Travalal. Ketika menggunakan layanan *virtual tour* Travalal, terdapat perolehan hak milik dan ada pula yang tidak memperoleh peralihan hak milik. Hal ini ditunjukkan karena terdapat paket wisata yang didalamnya disertai penjualan buku dan terdapat pula paket yang hanya menjual paket wisata virtual saja. Oleh karena itu, terdapat pengguna jasa *virtual tour* yang hanya memperoleh kesenangan atas pesona tempat wisata serta mendapatkan tambahan pengetahuan dan pemahaman mengenai berbagai fenomena alam dan budaya.

Pembelian paket wisata *virtual tour* pada laman/*website online* saat ini menjadi pilihan masyarakat karena memiliki keunggulan, antara lain masyarakat mendapatkan pengalaman baru akan berwisata ke destinasi tempat wisata

secara virtual. Dikarenakan dilakukan virtual, jalan-jalan pun menjadi lebih praktis dan pembelian dapat dilakukan kapan pun serta dapat dilakukan dimana pun selama memiliki koneksi internet. Akan tetapi, dikarenakan berlangsungnya wisata *virtual tour* ini tergantung pada internet, dimungkinkan lahirnya kendala negatif yang merugikan konsumen. Hal-hal yang dimungkinkan merugikan konsumen diantaranya berkaitan dengan hal-hal pengaturan seperti keterlambatan dimulainya *virtual tour*, hilangnya koneksi penyedia jasa atau internet penyedia jasa *virtual tour* tidak stabil, pembatalan wisata virtual secara sepihak serta tidak sesuai kualitas paket virtual tour yang dijanjikan dengan paket pada saat *virtual tour* berlangsung.

Pada dasarnya, sebelum menggunakan program *virtual tour* Travalal, semua orang atau calon pengguna tunduk pada syarat dan ketentuan *virtual tour* Travalal yang berbentuk perjanjian baku. Kemudian, dengan adanya transaksi pembelian paket *virtual tour* pada laman/*website virtual tour* Travalal oleh pengguna, hal ini menunjukkan adanya hubungan kontraktual antara pelaku usaha dengan konsumen. Dalam hal ini, para pihak adalah terdapat tiga pihak yaitu:

1. PT Aku Bisa Ibadah, yaitu pihak yang mengelola laman/*website virtual tour* Travalal untuk menghubungkan konsumen dengan penyedia layanan paket wisata *virtual tour* (agen) yang menyediakan jasa untuk memenuhi pesanan layanan paket wisata *virtual tour* dari penyedia layanan dalam laman/*website virtual tour* Travalal.
2. Agen, merupakan pengguna laman/*website virtual tour* Travalal yakni sebagai penyedia layanan paket wisata *virtual tour*. Agen dapat menjadi *tour guide* atau pemandu wisata *virtual tour* dan dapat membuat paket-paket wisata yang diperdagangkan di etalase pada laman/*website virtual tour* Travalal.
3. Konsumen, yaitu pihak yang menikmati produk dan/atau jasa yang ada pada laman/*website virtual tour* Travalal, konsumen yang dimaksud disini adalah pengguna terdaftar dalam laman/*website virtual tour* Travalal yang

bertransaksi dengan agen untuk membeli paket layanan wisata *virtual tour*. Maka, dalam hal ini pembeli dapat dikategorikan sebagai konsumen akhir.

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

1. Hubungan hukum antara konsumen dengan PT Aku Bisa Ibadah (Travalal) adalah menerima atau menolak tawaran jasa pada laman/*website virtual tour* Travalal yang dibuat oleh PT Aku Bisa Ibadah. Kemudian konsumen harus tunduk pada perjanjian baku yang ada pada laman/*website virtual tour* Travalal yang telah dibuat secara sepihak oleh PT Aku Bisa Ibadah. Dalam hal ini, PT Aku Bisa Ibadah sebagai perusahaan yang mengelola laman/*website virtual tour* Travalal.
2. Hubungan hukum antara konsumen dengan Agen, yaitu mereka harus tunduk pada perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh PT Aku Bisa Ibadah pada laman/*website virtual tour* Travalal.
3. Hubungan hukum antara Agen dengan PT Aku Bisa Ibadah yaitu agen sebagai pengguna laman/*website virtual tour* Travalal diharuskan tunduk pada perjanjian baku yang telah dibuat secara sepihak oleh PT Aku Bisa Ibadah berupa ketentuan mengenai penggunaan layanan dalam laman/*website virtual tour* Travalal.

Untuk membatasi pembahasan penulis akan fokus pada perjanjian baku antara PT Aku Bisa Ibadah (Travalal) dengan konsumen atau pada hubungan antara pembeli layanan paket wisata virtual dengan Travalal. Perjanjian baku (*standard agreement*) dipahami sebagai suatu perjanjian berisikan ketentuan-ketentuan yang dibuat secara sepihak oleh suatu pihak tertentu, kemudian digunakan untuk bertransaksi dengan pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan pokok yang sama dari perjanjian yang pihak tertentu itu menawarkannya, selama pihak lain memiliki sedikit atau tidak ada kemampuan untuk menegosiasikan persyaratan yang lebih menguntungkan, atau ditempatkan pada posisi “*take it or leave it*”. Hal ini membuat daya tawar pihak yang lebih kuat adalah pihak yang membuat perjanjian baku, dibandingkan

pihak yang di tawari perjanjian baku. Adapun para pihak yang biasanya ditawari perjanjian baku pada umumnya disebut konsumen.<sup>8</sup>

Lebih lanjut, yang dimaksud perjanjian baku adalah perjanjian tertulis berupa dokumen yang isi, bentuk, serta cara penutupannya telah dibakukan secara sepihak oleh salah satu pihak, kemudian digandakan, dan digunakan secara massal tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki para pihak (*take-it or leave-it contracts*). Pada perjanjian baku, didalamnya memuat berbagai ketentuan yaitu berupa pasal, yang disebut sebagai klausula baku. Kemudian dalam klausula baku dapat berisi klausula baku yang adil dan klausula baku yang tidak adil atau dikenal dengan klausula eksonerasi atau klausula eksepsi.<sup>9</sup>

Dengan adanya hubungan konsumen dan pelaku usaha serta pencantuman klausula baku, di Indonesia regulasi yang mengatur tentang perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK). Mengenai klausula baku, Pasal 1 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa:

“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.”

Lebih lanjut, Pasal 18 UUPK mengatur secara khusus mengenai klausula-klausula yang dilarang untuk dicantumkan oleh pelaku usaha dalam sebuah perjanjian baku. Jika pada perjanjian baku atau pada syarat dan ketentuan yang ada dalam laman/*website virtual tour* Travalal, terdapat klausula yang bertentangan Pasal 18 ayat (1) dan (2) UUPK, maka klausula tersebut dapat dinyatakan batal demi hukum berdasarkan Pasal 18 ayat (3) UUPK.

Pengaturan lain mengenai klausula baku selain Pasal 18 UUPK sebagaimana dijelaskan di atas, diatur pula dalam Pasal 8 (1) huruf a UUPK yang menyatakan

---

<sup>8</sup> Johannes Gunawan, et.al, Perjanjian Baku Masalah dan Solusi, *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH*, 2021, hlm. 27.

<sup>9</sup> Id., hlm. 40-41.

bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan. Dengan adanya pasal tersebut, maka selain UUPK, pelaku usaha wajib mematuhi peraturan perundang-undangan yang lain.

Dengan hal tersebut, peraturan perundang-undangan lain yang mengatur mengenai perlindungan konsumen yang berhubungan dengan transaksi elektronik pada pembelian tiket *virtual tour*, yaitu Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE), Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE).

UU ITE adalah peraturan yang mengatur informasi serta transaksi elektronik, atau teknologi informasi secara umum. Akan tetapi dalam UU ITE tidak dijelaskan secara khusus mengenai perjanjian elektronik dalam transaksi elektronik. Lebih lanjut, pengaturan mengenai kontrak atau perjanjian elektronik diatur dalam PP PMSE. Pada PP PMSE, diatur mengenai perdagangan transaksi barang maupun jasa. Mengenai larangan pencantuman klausula baku yang tidak adil (eksonerasi) diatur pada Pasal 53 ayat (2) PP PMSE menyatakan bahwa:

“Kontrak elektronik dilarang mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang mengenai Perlindungan Konsumen.”

Selain itu, pasal yang berhubungan dengan perjanjian elektronik terdapat pada Pasal 56 dan Pasal 57 PP PMSE. Oleh karena itu, PP PMSE juga diperhatikan dalam menganalisis perjanjian baku pada laman/*website virtual tour* Travelal.

Sebagaimana perjanjian baku pada umumnya, perjanjian baku *virtual tour* Travelal pun memuat berbagai macam klausula baku, yaitu seperti definisi, mekanisme transaksi, pembatasan tanggung jawab, ganti rugi, dan ketentuan

lain. Terdapat perjanjian baku dalam laman/*website virtual tour* Travalal pada syarat dan ketentuan yaitu pada bagian Perubahan yang menyatakan:

“Syarat & ketentuan mungkin di ubah dan/atau diperbaharui dari waktu ke waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya. Travalal menyarankan agar anda membaca secara seksama dan memeriksa halaman Syarat & ketentuan ini dari waktu ke waktu untuk mengetahui perubahan apapun. Dengan tetap mengakses dan menggunakan layanan Travalal, maka pengguna dianggap menyetujui perubahan-perubahan dalam Syarat & ketentuan.”<sup>10</sup>

Pada bagian Perubahan ini 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 pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.”

Bahwa sebagaimana dijelaskan pada bagian penjelasan Pasal 18 ayat (1) UUPK menjelaskan bahwa yang mendasari pembuat undang-undang dalam pasal ini adalah perlindungan konsumen yakni menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak dan mencegah kemungkinan timbulnya tindakan yang merugikan konsumen karena faktor ketidaktahuan, kedudukan yang tidak seimbang, dan sebagainya yang mungkin dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan.

Hal lain pada bagian ganti rugi menyatakan bahwa:

“Pengguna akan melepaskan Travalal dari tuntutan ganti rugi dan menjaga Travalal (termasuk Induk Perusahaan, direktur, dan karyawan) dari setiap klaim atau tuntutan, termasuk biaya hukum yang wajar, yang dilakukan oleh pihak ketiga yang timbul dalam hal Anda melanggar Perjanjian ini, penggunaan Layanan Travalal yang tidak semestinya dan/ atau pelanggaran Anda terhadap hukum atau hak-hak pihak ketiga.”<sup>11</sup>

Dalam hal ini, pada bagian ganti rugi berindikasi sebagai salah satu bentuk klausula eksonerasi yakni sebagaimana dinyatakan pada Pasal 18 ayat (1) huruf a yaitu:

---

<sup>10</sup> Travalal, diakses dari <https://virtual.travalal.com/term-condition/> diakses pada 16 Maret 2021 21.42 WIB.

<sup>11</sup> Travalal, diakses dari <https://virtual.travalal.com/term-condition/> diakses pada 16 Maret 2021 22.50 WIB.

“Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha.”  
Oleh karena itu, penulis beranggapan bahwa bagian ganti rugi pada perjanjian baku tersebut berindikasi sebagai salah satu bentuk klausula eksonerasi karena terdapat pengalihan tanggung jawab. Selain itu, perjanjian baku dalam laman/*website virtual tour* Travalal juga merupakan perjanjian baku yang tidak dapat mudah dipahami oleh orang pada umumnya. Akan tetapi, orang pada umumnya juga seringkali dengan mudah memberi persetujuan untuk tunduk pada syarat dan ketentuan itu tanpa membaca seluruh klausula dalam syarat dan ketentuan yang bersangkutan.

Dari dua klausula tersebut di atas yang dibuat oleh PT Aku Bisa Ibadah pada laman/*website virtual tour* Travalal, penulis merasa perlu dilakukan analisis terhadap perjanjian baku pengguna jasa *virtual tour* pada laman/*website virtual tour* Travalal untuk menelaah dan memahami lebih lanjut bagaimana perjanjian baku laman/*website virtual tour* Travalal jika ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## **2. Rumusan Masalah**

Dari permasalahan yang telah dipaparkan dalam latar belakang di atas, penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian yaitu:  
Apakah perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh PT Aku Bisa Ibadah (Travalal) mengandung klausula eksonerasi sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

## **3. Tujuan Penelitian**

Dari latar belakang dan rumusan masalah di atas, terdapat tujuan penelitian yang hendak dicapai yaitu:  
Untuk mengetahui apakah perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh PT Aku Bisa Ibadah mengandung klausula eksonerasi sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

#### 4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan tambahan wawasan dalam bidang hukum perlindungan konsumen, khususnya mengenai adanya klausula eksonerasi pada perjanjian baku pengguna jasa *virtual tour* pada laman/*website* online *virtual tour* Travallal.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi konsumen ataupun pihak-pihak lain yang terkait dengan masalah yang menjadi objek kajian peneliti. Diharapkan juga dapat menambah referensi serta masukan pengetahuan dalam bidang hukum perlindungan konsumen.

#### 5. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, Penulis menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Menurut Johnny Ibrahim<sup>12</sup>, penelitian hukum yuridis normatif merupakan penelitian yang berfokus pada pengkajian serta penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Adapun Soerjono Soekanto memberikan pendapat serupa, yaitu bahwa metode penelitian yuridis normatif adalah suatu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka.<sup>13</sup> Adapun alasan penulis memilih metode ini karena dalam penelitian ini, Penulis akan melakukan studi pustaka yaitu mengkaji dan menganalisis peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perdagangan elektronik dan perjanjian baku.

Kemudian, pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan dengan undang-undang, yaitu pendekatan yang dilakukan melalui membaca, mengkaji peraturan perundang-undangan yang berlaku yang ada hubungannya dengan pokok bahasan serta literatur-literatur, buku-buku yang lain yang ada

---

<sup>12</sup> Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia Publishing, 2014, hlm. 295.

<sup>13</sup> Soerjono Soekanto, et.al, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta, Raja Grafindo Perkasa, 2009, hlm. 13-14.

hubungannya dengan penelitian. Hal ini sesuai dengan latar belakang mengapa Penulis hendak melakukan penelitian ini yaitu adanya kemungkinan bahwa klausula baku pada syarat dan ketentuan PT Aku Bisa Ibadah termasuk sebagai klausula eksonerasi sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini didasarkan pada menggunakan sumber hukum yaitu: sumber hukum primer, sumber hukum sekunder dan sumber hukum tersier.

- a. Sumber hukum primer, yaitu bahan yang mempunyai kekuatan hukum mengikat. Bahan hukum ini terdiri atas norma dasar, peraturan perundang-undangan, hukum tidak tertulis, yurisprudensi serta peraturan lainnya. Dalam penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan untuk membahas identifikasi masalah antara lain:
  1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE), Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- b. Sumber hukum sekunder, yaitu bahan-bahan hukum yang substansinya mendukung dalam menjelaskan sumber hukum primer seperti jurnal, pendapat ahli, doktrin, literatur, dan rujukan elektronik yang berkaitan dengan topik pengguna jasa *virtual tour*, perjanjian baku, klausula eksonerasi serta perlindungan konsumen.
- c. Sumber hukum tersier, yaitu bahan-bahan yang menjadi penunjang dan memberi petunjuk-petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus umum, kamus hukum yang akan digunakan sebagai referensi untuk mencari peristilahan hukum yang berkaitan dengan pembuatan penulisan ini.

## 6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri atas lima bab yaitu:

- **BAB 1 Pendahuluan**

Pada bab ini memuat latar belakang dilakukannya penelitian ini, rumusan masalah yang memuat pertanyaan-pertanyaan hukum yang dirumuskan berdasarkan latar belakang, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian yang akan digunakan untuk meneliti identifikasi masalah dan sistematika penulisan yang memuat kerangka penulisan setiap babnya.

- **BAB 2 Hubungan Hukum Para Pihak dalam Perjanjian Baku PT Aku Bisa Ibadah**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hubungan hukum yang tercipta antara 3 (tiga) pihak yaitu hubungan antara konsumen dengan PT Aku Bisa Ibadah, hubungan antara konsumen dengan agen, dan hubungan antara agen dengan PT Aku Bisa Ibadah. Kemudian dibahas pula mengenai hak dan kewajiban para pihak serta hukum yang mengatur dan berakhirnya hubungan hukum PT Aku Bisa Ibadah dengan Konsumen.

- **BAB 3 Analisa Peraturan Perundang-Undangan Atas Perjanjian Baku Pengguna Jasa *Virtual Tour* Travelal**

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai peraturan perundang-undangan yang akan dipakai untuk menganalisis dalam Bab berikutnya. Pada bab ini membahas pengertian perlindungan konsumen, asas-asas hukum perlindungan konsumen, pihak-pihak dalam perlindungan konsumen, perjanjian pada umumnya, perjanjian baku dan klausula baku, bentuk perjanjian baku dan klausula baku, perjanjian baku digital, klausula-kalusula yang dilarang dalam perjanjian baku berdasarkan UUPK, klausula-kalusula yang dilarang dalam perjanjian baku berdasarkan PP PMSE.

- **BAB 4 Analisis Yuridis Perjanjian Baku pada Travalal Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Pada bab ini memuat uraian analisis yuridis terhadap klausula baku pada perjanjian baku PT Aku Bisa Ibadah ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Analisis dilakukan dengan teori-teori yang telah dijelaskan dalam Bab 2 dan Bab 3. Hasil dari analisis akan digunakan oleh penulis untuk menjawab permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya dalam Bab 1 mengenai identifikasi permasalahan.

- **BAB 5 Penutup**

Bab ini memuat kesimpulan dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya yang telah dibahas guna menjawab serta menjelaskan masalah hukum yang terdapat dalam rumusan masalah. Serta pada bab ini juga memuat saran dan pendapat Penulis terhadap perjanjian baku yang dibuat oleh PT Aku Bisa Ibadah khususnya perjanjian baku yang klausula yang mengandung klausula eksonerasi.