

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS HUKUM

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Nomor: 429/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2014

ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN KAFE PENGGUNA JASA WI-FI YANG DISEDIAKAN OLEH PT. X SEBAGAI PENYEDIA JASA WI-FI MELALUI PERJANJIAN BAKU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

OLEH:

BERNADETA BRINDANTI MARANTIKA

NPM: 2013 200 104

PEMBIMBING I

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

PEMBIMBING II

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



Penulisan Hukum

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

2017

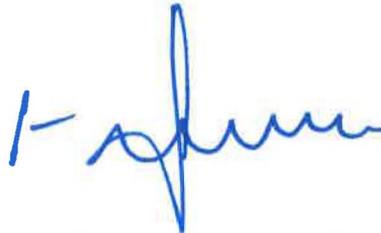
Disetujui Untuk Diajukan Dalam Sidang
Ujian Penulisan Hukum Fakultas Hukum
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing I



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

Pembimbing II



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



Dekan,



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



PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

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

Nama: Bernadeta Brindanti Marantika

NPM: 2013 200 104

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

ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN KAFE PENGGUNA JASA *WI-FI* YANG DISEDIAKAN OLEH PT.X SEBAGAI PENYEDIA JASA *WI-FI* MELALUI PERJANJIAN BAKU 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 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 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 Juni 2017

Mahasiswa Penyusun Karya Ilmiah/Karya Penulisan Hukum

Bernadeta Brindanti Marantika

NPM: 2013 200 104



ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sangat erat kaitannya dengan munculnya internet dalam kehidupan manusia. Penggunaan internet membutuhkan jaringan yang cepat dan akurat, sehingga ditemukan sistem *hi-tech* dan *hi-speed*, dimana salah satunya berupa teknologi yang disebut *Wi-Fi* (*Wireless Fidelity*). Layanan jasa *Wi-Fi* saat ini banyak dijumpai di kafe-kafe untuk dapat menarik konsumen datang ke kafe tersebut.

PT.X sebagai pelaku usaha penyedia jasa *Wi-Fi* menyediakan layanan jasa *Wi-Fi* untuk konsumen kafe serta paket jasa *marketing* untuk dimanfaatkan oleh pemilik kafe. Untuk memanfaatkan layanan jasa *Wi-Fi* milik PT.X, konsumen harus *login* terlebih dahulu dengan menggunakan *email* atau media sosial atau nomor *handphone*. Dalam menyediakan layanan jasa *Wi-Fi*, PT.X juga membuat perjanjian baku berupa Syarat dan Ketentuan PLPA dan Kebijakan Privasi yang ditujukan untuk konsumen *Wi-Fi*. Perjanjian baku yang disediakan oleh PT.X terdapat klausula baku yang menyatakan penghapusan tanggung jawab PT.X sebagai pelaku usaha yang menyediakan layanan jasa *Wi-Fi*. Klausula baku tersebut bertentangan dengan larangan pencantuman klausula baku yang diatur dalam Pasal 18 Ayat (1) UUPK. Akibat dari pencantuman klausula baku yang telah melanggar Pasal 18 Ayat (1) tersebut, maka sesuai dengan ketentuan pasal Pasal 18 Ayat (3) klausula tersebut batal demi hukum.

Agar konsumen bisa mendapatkan perlindungan hukum akibat penghapusan tanggung jawab PT.X yang dicantumkan dalam klausula baku, maka sesuai dengan Pasal 4 UUPK, konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan perlindungan hukum berupa penyelesaian sengketa konsumen dan mendapatkan ganti rugi.

Kata kunci: Klausula Baku, *Wi-Fi*, Perlindungan Konsumen

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat, rahmat, dan karunia serta kasih sayang-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Kafe Pengguna Jasa *Wi-Fi* Yang Disediakan Oleh PT. X Sebagai Penyedia Jasa *Wi-Fi* Melalui Perjanjian Baku Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan. Penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dan keterbatasan baik dalam cara penyusunan hingga penyajian akhir skripsi ini. Selama penulisan skripsi ini tentunya penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing penulis sampai terselesainya skripsi ini. Penulis melihat bahwa tanpa bantuan serta bimbingan dari banyak pihak, skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya serta memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M. dan bapak Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta kesabarannya dalam memberikan bimbingan dan nasehat untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Yanly Gandawidjaja, S.H., M. Hum., Sp1, selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan kritik dan saran untuk dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh staf pengajar atau dosen, staf Tata Usaha, dan Pekarya FH Unpar, terima kasih untuk para dosen yang telah mengajarkan banyak hal dengan penuh kesabaran. Terima kasih untuk staf tata usaha yang membantu berjalannya kegiatan akademik serta segala kepentingan yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini. Terima kasih kepada semua

pekerja yang tidak pernah lelah untuk selalu menolong dan membantu penulis selama 4 tahun berada dalam lingkungan Fakultas Hukum Unpar.

4. Kedua orang tua penulis, Christophorus Krisna H. dan Fransiska Irwanti yang selalu mendukung, menemani dan memberikan kasih sayang yang tulus kepada penulis serta telah memberikan banyak bimbingan dan doanya untuk penulis sampai diselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Martowiyono, terima kasih atas segala motivasi, bimbingan dan arahan serta kasih sayang yang besar kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Kakak tercinta Birnadus Briandika M. dan cici Tabitha Ayu yang selalu memberikan kasih sayang dan semangat serta memberikan keceriaan untuk penulis.
7. Teruntuk sahabatku Haneke Rani yang selalu memberikan kasih sayang, keceriaan, motivasi belajar dan selalu memberikan semangat untuk belajar dan menyelesaikan skripsi ini. Sahabat sejak semester satu, selalu belajar bersama dan ikut lomba bersama. Terima kasih atas semua pengalaman berharga baik suka maupun duka selama 4 tahun ini.
8. Teruntuk sahabatku Veronica Dwi Lestari yang selalu memberikan kasih sayang dan pelukan serta keceriaan dalam masa-masa sulitku. Terima kasih telah menjadi sahabat yang selalu ada saat suka dan duka. Sahabat yang selalu belajar bersama, ikut lomba yang sama, dan jadi pengurus komunitas yang sama.
9. Teruntuk sahabat dan teman-temanku semua Dwina Nathania, Kristiana Devina, Mia Dorothy, Winny Sanjaya, Saida Nathasia, Rani Wijaya, Gabriella Graciastella, Bernadeta Ericka, Calvin Hyes Budianto, Williams Oey, Carolus Lature terima kasih atas dukungan dan semangat serta keceriaan selama 4 tahun menjalankan kegiatan belajar bersama.
10. Seluruh teman-teman angkatan 2013, terima kasih untuk dukungannya baik secara langsung maupun tidak langsung serta atas semua pengalaman yang didapatkan selama 4 tahun ini.

11. Kelvin Christian William, terima kasih selalu memberikan *support* dan semangat di setiap kegiatan belajar sampai terselesaikannya skripsi ini. Terima kasih atas segala kasih sayang dan motivasi serta kesabarannya dalam menemani dan mendengarkan semua suka duka dalam masa pengerjaan skripsi ini.
12. Leonardus B., terima kasih telah membantu dan menemani dengan penuh kesabaran untuk mendapatkan semua data yang menunjang pengerjaan skripsi serta membantu pengerjaan proposal di awal skripsi ini.
13. Imanuel Alvin dan Marissa Sanjaya, terima kasih telah memberikan dukungan, semangat, dan keceriaan serta pengalaman berharga untuk menjadi pengurus komunitas yang sama.
14. FORWARD198, terima kasih kepada seluruh keluarga komunitas mulai dari senior sampai adik-adik junior yang selalu memberikan motivasi dan pengalaman yang berharga, sehingga penulis mendapatkan banyak pembelajaran, pengetahuan, dan pengalaman untuk dapat menjadi pengurus komunitas ini.
15. Keluarga Unpar Radio Station (URS), terima kasih atas semua keceriaan dan pengalaman untuk menjadi bagian dalam kegiatan penyiaran. WE WORK, WE PLAY, WE ARE FAMILY.

Penulis tidak dapat membalas jasa dan kebaikan dari semua pihak di atas, hanya doa yang tulus dan ikhlas dari penulis serta doa penuh pengharapan kepada Tuhan Yesus Kristus untuk membalas serta memberikan kasih dan sayang-Nya kepada semua pihak. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca atau untuk kepentingan akademik. Sekian dan terimakasih.

Bandung, 2 Juni 2017

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ABSTRAK | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | vii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1. Latar Belakang | 1 |
| 2. Rumusan Masalah | 9 |
| 3. Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 4. Manfaat Penelitian..... | 10 |
| 5. Metode Penelitian..... | 10 |
| 6. Sistematika Penelitian | 11 |
| | |
| BAB II TINJAUAN UMUM PERJANJIAN BAKU DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN | 14 |
| 1. Perjanjian Pada Umumnya | 14 |
| 1.1 Perjanjian Baku | 18 |
| 1.2 Klausula Baku | 19 |
| 2. Perlindungan Konsumen | 20 |
| 2.1. Sejarah Perlindungan Konsumen | 20 |
| 2.2. Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen | 23 |
| 2.3. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha | 25 |
| 2.4. Hak dan Kewajiban Konsumen..... | 27 |
| 2.5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha | 32 |
| 2.6. Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Pelaku Usaha | 34 |
| 2.7. Tanggung Jawab Pelaku Usaha | 36 |
| 2.8. Penyelesaian Sengketa Konsumen | 49 |

BAB III FASILITAS JASA *WI-FI* PADA UMUMNYA 52

| | |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Fasilitas Jasa <i>Wi-Fi</i> Pada Umumnya | 52 |
| 1.1. Pengertian <i>Wi-Fi</i> | 52 |
| 1.2. Akses <i>Wi-Fi</i> | 55 |
| 1.3. Kelebihan dan Kelemahan <i>Wi-Fi</i> | 57 |
| 2. Fasilitas Jasa <i>Wi-Fi</i> Di Kafe | 62 |
| 2.1. Perjanjian Antara Penyedia Jasa <i>Wi-Fi</i> Dengan Pemilik Kafe | 62 |
| 2.2. Perjanjian Antara Konsumen Kafe Dengan Pemilik Kafe | 66 |

**BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN KAFE PENGGUNA
JASA *WI-FI* YANG DISEDIAKAN OLEH PT. X MELALUI PERJANJIAN
BAKU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN 68**

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Karakteristik <i>Wi-Fi</i> Yang Disediakan Oleh PT. X | 68 |
| 2. Hak dan Kewajiban PT. X Sebagai Pelaku Usaha Penyedia Jasa <i>Wi-Fi</i> | 74 |
| 2.1. Hak PT. X Sebagai Pelaku Usaha Penyedia Jasa <i>Wi-Fi</i> | 74 |
| 2.2. Kewajiban PT. X Sebagai Pelaku Usaha Penyedia Jasa <i>Wi-Fi</i> | 75 |
| 3. Hak dan Kewajiban Konsumen Kafe Pengguna <i>Wi-Fi</i> | 76 |
| 3.1. Hak Konsumen Kafe Pengguna <i>Wi-Fi</i> | 76 |
| 3.2. Kewajiban Konsumen Kafe Pengguna <i>Wi-Fi</i> | 77 |
| 4. Hubungan Hukum Antara Para Pihak Dalam Perjanjian | 78 |
| 4.1. Hubungan Hukum Antara PT. X dan Konsumen Kafe Pengguna Layanan Jasa <i>Wi-Fi</i> | 78 |
| 4.2. Hubungan Hukum Antara PT. X dan Pemilik Kafe | 79 |
| 4.3. Hubungan Hukum Antara Pemilik Kafe dan Konsumen Kafe | 80 |
| 5. Perjanjian Baku Antara PT. X dan Konsumen Kafe Pengguna Layanan Jasa <i>Wi-Fi</i> | 81 |
| 6. Prinsip Tanggung Jawab PT. X Terhadap Konsumen Kafe Pengguna Layanan Jasa <i>Wi-Fi</i> | 87 |
| 7. Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh PT. X Terhadap Konsumen Kafe Pengguna Layanan Jasa <i>Wi-Fi</i> | 89 |

| | |
|-----------------------------|----|
| BAB V PENUTUP | 91 |
| 1. Kesimpulan | 91 |
| 2. Saran | 93 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 95 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-----------------|----|
| Gambar I | 69 |
| Gambar II | 71 |
| Gambar III..... | 71 |
| Gambar IV..... | 73 |
| Gambar V | 73 |
| Gambar VI | 85 |

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pada era modern ini, manusia tidak dapat lagi terlepas dari adanya kemajuan teknologi. Fenomena kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sangat berkembang pesat, terutama di kalangan masyarakat yang bertempat tinggal di kota-kota besar di Indonesia. Perkembangan teknologi informasi ini membawa pengaruh besar pada kehidupan dan cara pandang manusia terhadap teknologi. Hal yang sangat mendukung pengaruh teknologi di dalam kehidupan manusia adalah munculnya internet. Internet menjadi media yang banyak digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi baik untuk menunjang kebutuhan mendapatkan pengetahuan, pembelajaran, atau untuk melakukan komunikasi dengan orang lain melalui teknologi yang canggih. Hal tersebut dapat terjadi karena internet menawarkan berbagai kemudahan untuk dapat mengakses segala kebutuhan manusia.

Melihat teknologi yang saat ini menjadi kebutuhan yang sangat penting, membuat banyak orang mempunyai kesempatan dengan memanfaatkan teknologi untuk mencari keuntungan. Kondisi yang demikian mengakibatkan banyak produsen (pelaku usaha) menyediakan barang dan/atau jasa yang berhubungan dengan kebutuhan akan teknologi informasi dan komunikasi. Para pengguna (konsumen) teknologi juga dapat dengan mudah menggunakan barang/jasa dari teknologi yang sudah tersedia. Semakin banyaknya kebutuhan akan teknologi, maka pelaku usaha akan semakin memanfaatkan kondisi tersebut.

Memanfaatkan hal tersebut, banyak pelaku usaha membuat fasilitas jaringan internet yang memudahkan bagi setiap konsumen untuk menggunakan internet dimana saja dan kapan saja. Dalam menggunakan internet, dibutuhkan jaringan yang cepat dan akurat, sehingga ditemukanlah sistem *hi-*

tech dan *hi-speed*¹ yang salah satunya berupa teknologi *Wi-Fi*. *Wi-Fi* adalah singkatan dari *Wireless Fidelity*.² Saat ini banyak pelaku usaha yang membuat bisnis (usaha) yang berbasis jaringan *Wi-Fi*. *Wi-Fi* biasanya dipasang di tempat-tempat yang dikunjungi banyak orang, seperti restoran, kafe, hotel, taman, atau kampus.

Saat ini banyak kafe yang memasang fasilitas *Wi-Fi* tujuannya agar pengunjung kafe nyaman untuk dapat mengakses atau menggunakan internet. Selain menyediakan makanan dan minuman, pihak kafe juga memberikan fasilitas *Wi-Fi* secara gratis bagi para pengunjungnya. Layanan fasilitas *Wi-Fi* dapat menarik para pengunjung untuk datang ke kafe tersebut. Tidak hanya untuk menikmati makanan dan minuman yang disediakan, para pengunjung juga dapat memanfaatkan layanan fasilitas *Wi-Fi* agar dapat mengakses internet dengan cepat dan mudah.

Untuk memanfaatkan fasilitas *Wi-Fi*, setiap orang harus mengikuti petunjuk atau ketentuan yang tertulis sebelum mengaktifkan jaringan *Wi-Fi*. Cara mengaktifkan fasilitas jaringan *Wi-Fi* tersebut berbeda-beda setiap *provider* atau perangkat yang digunakan pada kafe. Cara mengaktifkan *Wi-Fi* diantaranya adalah sebagai berikut:

- a) Memasukkan *username* dan *password* yang diberikan oleh pihak kafe; atau
- b) Membuka lambang *Wi-Fi* pada layar *gadget* atau laptop lalu menekan tanda *connect* pada *username* kafe, maka koneksi *Wi-Fi* akan langsung terhubung; atau
- c) Menggunakan *email* atau media sosial dan/atau mengisi *form* menggunakan identitas masing-masing pengunjung kafe; atau

¹ Sriti Mayang Sari, Pengaruh Teknologi Komunikasi Informasi Pada Implementasi Konsep *Geo-Office*, Jurnal Dimensi Interior, Vol. 4 No. 1, Juni 2006, <http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=sriti%20mayang%20sari%2C%20pengaruh%20teknologi%20komunikasi%20informasi%20pada%20implementasi%20konsep%20geooffice%2C%20jurnal%20dimensi%20interior%2C%20vol.%204%20no.%201%2C%20juni%202006%2C%20hlm.%2025.&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjpuZ7d0s>, hlm. 25, diakses pada 26 Agustus 2016, pk. 20.12.

² Rachmat Agusli, Panduan Koneksi Internet di Laptop, Media Kita, 2010, hlm. 55.

Dalam mengaktifkan *Wi-Fi* terutama dengan cara menggunakan media sosial, sebelumnya konsumen akan menemukan syarat dan ketentuan penggunaan *Wi-Fi* dalam bentuk suatu perjanjian.

Perjanjian merupakan suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.³ Perjanjian merupakan sumber terpenting yang melahirkan perikatan.⁴ Di Indonesia, suatu perjanjian menganut asas kebebasan berkontrak. Kebebasan berkontrak adalah salah satu asas yang sangat penting dalam Hukum Perjanjian. Menurut Johannes Gunawan sebagaimana tertulis dalam karya Made Suryana dan Hj. Rina Suwasti, asas kebebasan berkontrak dapat diartikan bahwa setiap orang boleh membuat perjanjian (termasuk perjanjian baku/standar) dengan isi dan bentuk apapun, sejauh perjanjian tersebut tidak mengganggu upaya perwujudan lapangan hidup (hajat hidup) sosial.⁵

Suatu perjanjian dapat berbentuk perjanjian negosiasi (*negotiated contracts*) atau perjanjian baku (*standardized contract*). Pada perjanjian negosiasi para pihak dalam perjanjian tersebut dapat melakukan negosiasi atau tawar menawar isi perjanjian sebelum kedua belah pihak sepakat dengan perjanjian. Sedangkan pada perjanjian baku, perjanjian tersebut berupa formulir yang isi, bentuk serta cara penutupannya telah distandarisasi atau dibakukan secara sepihak oleh pelaku usaha, serta bersifat massal tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki konsumen.⁶ Isi atau ketentuan yang terdapat dalam perjanjian baku disebut klausula baku (*standardized clause*).⁷

³ Subekti, Hukum Perjanjian, Cetakan ke-21, Intermasa, 2005, hlm. 1.

⁴ Id.

⁵ Made Suryana dan Hj. Rina Suwasti, Perlindungan Konsumen Ditinjau dari Perjanjian Baku, Jurnal GaneC Swara, Vol. 3 No. 2, September 2009, <http://unmasmataram.ac.id/wp/wp-content/uploads/4.-Made-Suryana-dan-HJ.-Rina-Suwasti.pdf>, hlm. 23, diakses pada 28 Agustus 2016, pk. 19.08.

⁶ Lukman Santoso, Hukum Perikatan, Setara Press, 2016, hlm. 71.

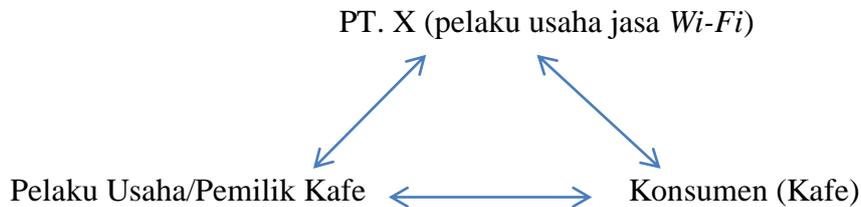
⁷ Abdul Halim Barkatullah, Hukum Perlindungan Konsumen; Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran, FH Unlam Press, 2008, hlm. 96.

Pada praktiknya, perjanjian baku yang dibuat secara sepihak dapat menimbulkan munculnya keuntungan bagi pihak pelaku usaha. Kebutuhan konsumen terhadap suatu barang dan/atau jasa sangatlah bergantung kepada pelaku usaha barang dan/atau jasa. Hal tersebut terlihat pada kebutuhan dan ketergantungan konsumen terhadap fasilitas *Wi-Fi* dimanfaatkan oleh pelaku usaha penyedia jasa *Wi-Fi* (selanjutnya disebut PT. X) untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya tanpa melihat kepentingan konsumen. Sehingga pelaku usaha berani untuk membuat klausula baku di dalam perjanjian baku yang menguntungkannya secara sepihak.

Dengan diterapkannya perjanjian baku dalam penggunaan fasilitas *Wi-Fi*, maka terlihat bahwa posisi tawar konsumen lebih lemah dibandingkan dengan penyedia jasa *Wi-Fi*. Hal tersebut mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dengan konsumen pengguna fasilitas *Wi-Fi* menjadi tidak seimbang, karena tidak adanya proses negosiasi terhadap isi perjanjian penggunaan fasilitas *Wi-Fi*. Dalam suatu perjanjian baku yang disediakan oleh PT. X, pihak konsumen *Wi-Fi* hanya mempunyai 2 (dua) pilihan yakni “*take it or leave it*” artinya bahwa konsumen hanya dapat menerima sepenuhnya perjanjian baku atau menolak sepenuhnya perjanjian baku tersebut. Penolakan konsumen terhadap perjanjian baku tersebut diartikan bahwa konsumen menolak untuk mengaktifkan *Wi-Fi*. Apabila konsumen tetap ingin mengaktifkan *Wi-Fi*, maka perjanjian tersebut akan secara otomatis terikat antara PT. X dengan konsumen *Wi-Fi*. Kondisi dimana konsumen tidak dapat melakukan langkah tawar menawar terhadap isi perjanjian tersebut, dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen *Wi-Fi*. Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen akan timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum yang ditandai dengan perjanjian dalam bentuk perjanjian baku antara PT. X dengan konsumen pengguna fasilitas *Wi-Fi*.

Dari apa yang telah dipaparkan di atas, terlihat bahwa terdapat hubungan hukum antara pihak pelaku usaha jasa penyedia layanan fasilitas *Wi-Fi*, pihak

kafe, dan konsumen. Hubungan hukum tersebut digambarkan dengan bagan sebagai berikut:



Dari bagan tersebut dapat terlihat bahwa terdapat hubungan hukum antara PT. X dengan pihak kafe, pihak kafe dengan konsumen, dan konsumen dengan PT. X. Dalam hal ini PT. X mempunyai hubungan kerjasama dengan kafe dalam penyediaan fasilitas *Wi-Fi* yang diterapkan untuk dapat digunakan atau dimanfaatkan oleh pelanggan (konsumen) kafe. Hubungan hukum tersebut timbul antara pihak kafe dan konsumen, pada saat konsumen memesan makanan dan minuman yang telah disediakan oleh pihak kafe. Disamping itu terdapat hubungan hukum antara PT. X dengan konsumen kafe. Dalam hal ini konsumen menggunakan layanan fasilitas *Wi-Fi* yang disediakan langsung oleh PT. X serta mengandung unsur perjanjian yang dibuat secara sepihak oleh PT. X berupa syarat dan ketentuan dalam penggunaan fasilitas *Wi-Fi*.

Pemilik kafe dapat meminta PT. X untuk memasang layanan fasilitas *Wi-Fi* di kafe bersangkutan. Dalam pemasangan *Wi-Fi* milik PT. X terdapat masa percobaan selama 1 (satu) tahun. Dimana dalam masa percobaan tersebut, PT. X tidak memberikan perjanjian secara tertulis kepada pihak kafe, melainkan pihak kafe hanya berkewajiban untuk membayar penggunaan *Wi-Fi* selama 1 (satu) tahun sesuai dengan harga yang telah tertera di dalam surat penawaran yang diberikan oleh PT. X sebagai pihak penyedia *Wi-Fi*. Apabila pihak kafe memutuskan untuk melanjutkan pemasangan fasilitas *Wi-Fi* setelah masa percobaan penggunaan fasilitas *Wi-Fi* yang disediakan oleh PT. X, maka PT. X akan memberikan perjanjian secara tertulis kepada pihak kafe.

Perjanjian baku yang dibuat oleh PT. X yang ditujukan kepada konsumen akhir fasilitas *Wi-Fi*, didalamnya terkandung klausula baku. Pengertian

klausula baku dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) Pasal 1 Angka 10, yang berbunyi sebagai berikut:

“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.”⁸

Berbicara mengenai ketentuan pencantuman klausula baku secara lebih rinci diatur dalam Pasal 18 UUPK yang berbunyi sebagai berikut:

- (1) 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:
 - 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 obyek 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 pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

⁸ Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia Nomor 3821.

- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.⁹

Berkaitan dengan isi pasal mengenai pencantuman klausula baku tersebut di atas, perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh PT. X berupa Syarat dan Ketentuan Penggunaan (Bagi Pengguna Akhir) atau Syarat dan Ketentuan Perjanjian Lisensi Pengguna Akhir (PLPA), di dalamnya tercantum klausula baku. Dalam perjanjian baku tersebut terdapat klausula baku yang berbunyi sebagai berikut:

“PT. X tidak bertanggungjawab kepada Anda sehubungan dengan kerugian yang disebabkan oleh kegagalan, kesalahan, keterlambatan atau gangguan yang berhubungan dengan Layanan, termasuk kegagalan untuk memasok Layanan.”

Selain syarat dan ketentuan tersebut di atas, terdapat Kebijakan Privasi yang juga memiliki keterkaitan dengan Syarat dan Ketentuan Penggunaan. Di dalam Kebijakan Privasi terdapat klausula yang berbunyi sebagai berikut:

“Pelanggan/konsumen dalam hal ini telah membaca dengan seksama syarat dan ketentuan yang ada, dan telah dipahami dengan baik, dan karena itu tunduk pada ketentuan serta membebaskan PT. X terhadap berbagai bentuk tuntutan hukum yang berkaitan dengan data pribadi konsumen.”

Setelah konsumen dianggap telah membaca dan mengetahui syarat dan ketentuan penggunaan fasilitas *Wi-Fi* tersebut, konsumen harus setuju dan membubuhkan lambang ceklis di kolom yang sudah disediakan. Pernyataan konsumen tersebut juga telah dibuat secara sepihak oleh PT. X yang berbunyi sebagai berikut:

“Saya dalam hal ini telah membaca dengan seksama syarat dan ketentuan yang ada, dan telah memahaminya dengan baik, dan karenanya tunduk pada ketentuan-ketentuan itu serta membebaskan

⁹ Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia Nomor 3821.

pihak PT. X terhadap berbagai bentuk tuntutan hukum terkait dengan data pribadi konsumen”.

Dari apa yang telah disampaikan di atas, kerangka klausula baku di dalam perjanjian baku, nampak bahwa kedudukan pelaku usaha pada umumnya bilamana dibandingkan dengan kedudukan konsumen khususnya relatif lebih kuat. Penulis melihat bahwa konsumen dapat mengalami kerugian akibat tidak dapat melakukan negosiasi atau tawar-menawar terhadap ketentuan atau klausula baku yang tertulis di dalam syarat dan ketentuan serta kebijakan privasi tersebut. Selain itu, terdapat ketentuan-ketentuan yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen dalam melakukan kesepakatan untuk mengaktifkan *Wi-Fi* dari fasilitas layanan *Wi-Fi* oleh PT. X. Kerugian-kerugian yang dapat ditimbulkan berkaitan dengan kerahasiaan data pribadi atau privasi konsumen serta terhadap pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Oleh karena itu, secara mendasar konsumen sangat membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya universal. UUPK sangat diperlukan untuk melindungi konsumen dari tindakan sewenang-wenang yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha.¹⁰

Berdasarkan hal tersebut di atas penulis melihat bahwa konsumen berpeluang mengalami kerugian akibat tidak dapat melakukan negosiasi terhadap ketentuan atau klausula baku yang menyatakan bahwa PT. X melepaskan tanggungjawabnya terhadap kerugian dan tuntutan hukum yang berkaitan dengan penggunaan *Wi-Fi*. Konsumen juga berpeluang mengalami kerugian akibat terdapat transaksi pengiriman atau transfer data pribadi konsumen yang dikumpulkan oleh PT. X kepada pihak lain, dan kegiatan transfer data konsumen tersebut tidak benar-benar aman.

Terhadap alasan-alasan tersebut di atas, maka penulis bermaksud untuk membatasi pembahasan dalam penulisan hukum ini yakni berkaitan tentang hubungan hukum atau perikatan antara PT. X (sebagai penyedia jasa *Wi-Fi*)

¹⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan ke-4, Sinar Grafika, 2014, hlm. 5.

dengan konsumen akhir pengguna *Wi-Fi* berdasarkan perjanjian baku berupa Syarat Dan Ketentuan Pengguna Akhir dan Kebijakan Privasi yang dibuat oleh PT. X. Penulis dalam hal ini ingin melakukan analisis terhadap klausula baku dalam perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh PT. X sebagai perusahaan penyedia jasa *Wi-Fi*, serta analisis perlindungan hukum terhadap konsumen fasilitas jasa *Wi-Fi* dilihat dari klausula bakudalam perjanjian baku apabila konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan *Wi-Fi* berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis ingin meneliti layanan fasilitas jasa *Wi-Fi* yang disediakan oleh PT. X sebagai penyedia jasa *Wi-Fi* pada konsumen kafe serta menuangkan hasil penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul:

“Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Kafe Pengguna Jasa *Wi-Fi* Yang Disediakan Oleh PT. X Sebagai Penyedia Jasa *Wi-Fi* Melalui Perjanjian Baku Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis membatasi masalah dengan rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana perlindungan konsumen kafe pengguna jasa *Wi-Fi* atas perjanjian baku yang disediakan oleh PT. X sebagai penyedia jasa *Wi-Fi* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian terhadap masalah hukum yang telah dirumuskan tersebut di atas adalah penulis hendak melakukan analisis perlindungan konsumen atas klausula baku di dalam perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh PT. X sebagai perusahaan penyedia fasilitas jasa *Wi-Fi* berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4. Manfaat Penelitian

Manfaat penulis melakukan penelitian terhadap masalah hukum yang telah dirumuskan tersebut di atas adalah :

1. Manfaat akademis, yakni untuk menambah wawasan atau pengetahuan hukum di Indonesia, terutama dalam bidang hukum perlindungan konsumen, sehingga dapat menjadi referensi bagi para peneliti, pengajar, atau akademisi lain di kemudian hari tentang pencantuman klausula baku yang sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Manfaat praktis, yakni sebagai arahan atau petunjuk bagi konsumen *Wi-Fi* jika mengalami kerugian akibat penggunaan fasilitas *Wi-Fi* di kafe tertentu. Serta dapat memberikan arahan bagi PT. X dalam penyempurnaan pembentukan dan perancangan isi atau klausula baku di dalam perjanjian baku penggunaan fasilitas jasa *Wi-Fi*.

5. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif. Metode yuridis normatif adalah penelitian yang mencakup asas-asas hukum, sistem hukum, sinkronisasi hukum vertikal dan horizontal.¹¹ Menurut *Hans Kelsen*, metode penelitian hukum ini dikenal sebagai ajaran Hukum Murni (*Die Reine Rechtslehre*), artinya bahwa ajarannya dibersihkan dari pengaruh hukum alam dan ilmu lain yang syarat akan empiri atau fakta.¹² Ciri metode penelitian hukum normatif menurut *Hans Kelsen* adalah:¹³

- a. Menemukan kebenaran dalam suatu penelitian hukum dilakukan melalui cara berpikir deduktif semata, dan kriteria kebenaran koheren.
- b. Kebenaran dalam suatu penelitian sudah dinyatakan *reliable* tanpa harus melalui proses pengujian atau verifikasi.

¹¹ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Cetakan ke-3, UI Press, 1986, hlm. 252

¹² Johannes Gunawan, Metode Penelitian dan Penulisan Hukum, Bahan Perkuliahan Metode Penelitian dan Penulisan Hukum, Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

¹³ Id.

Metode penelitian yuridis normatif mencakup penelitian kepustakaan atau studi dokumen yang dilakukan atau ditujukan hanya pada peraturan-peraturan yang tertulis atau bahan hukum lain.¹⁴

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dapat digolongkan menjadi 3 (tiga) yaitu:

- a. Sumber hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat (yang dibuat oleh pejabat berwenang).
- b. Sumber hukum sekunder, yaitu bahan-bahan berupa buku literatur yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Selain itu, karya ilmiah hukum atau pandangan praktisi hukum dan jurnal hukum, atau internet yang berkaitan dengan penelitian ini.
- c. Sumber hukum tertier, yaitu bahan-bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, contohnya adalah kamus, ensiklopedia, dan lain-lain.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan studi kepustakaan serta melakukan wawancara dengan beberapa pemilik kafe serta beberapa pakar hukum perjanjian dan hukum perlindungan konsumen.

6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun untuk menjelaskan dan memudahkan para pembaca dalam memahami permasalahan yang diteliti dan terbagi ke dalam 5 (lima) bab, yakni :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai pendahuluan yang di dalamnya terdiri atas sub bab seperti latarbelakang penelitian, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, metode penelitian yang digunakan serta sistematika penulisan dalam penelitian ini.

¹⁴ Bambang Waluyo, Metode Penelitian Hukum, Sinar Grafika, 1996, hlm. 13.

BAB II PERJANJIAN BAKU DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai 2 (dua) sub bab. Sub bab pertama tentang Perjanjian Pada Umumnya, yang berisi uraian tentang Perjanjian Baku dan Klausula Baku. Sub bab kedua tentang Perlindungan Konsumen, yang berisi uraian tentang Sejarah Perlindungan Konsumen, Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen, Pengertian Pelaku Usaha dan Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen, Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Pelaku Usaha, Prinsip Tanggung Jawab Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, serta Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

BAB III FASILITAS JASA *WI-FI* DI KAFE

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai 2 (bab) sub bab. Sub bab pertama tentang Fasilitas Jasa *Wi-Fi* Pada Umumnya, yang berisi uraian tentang Pengertian *Wi-Fi*, Spesifikasi *Wi-Fi*, Akses *Wi-Fi*, Serta Keamanan *Wi-Fi*. Sub bab kedua tentang Fasilitas Jasa *Wi-Fi* Di Kafe, yang berisi uraian tentang Perjanjian Antar Penyedia Jasa *Wi-Fi* Dengan Kafe serta Perjanjian Antara Konsumen Dengan Pihak Kafe.

BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN KAFE PENGGUNA JASA *WI-FI* YANG DISEDIAKAN OLEH PT. X MELALUI PERJANJIAN BAKU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Bab ini berisikan tentang pembahasan atau analisis perlindungan konsumen kafe pengguna jasa *Wi-Fi* terhadap perjanjian baku yang

disediakan oleh PT. X. Dalam bab ini terdiri atas 7 sub bab yakni: Karakteristik *Wi-Fi* yang Disediakan oleh PT. X, Hak dan Kewajiban PT. X Sebagai Pelaku Usaha Penyedia Jasa *Wi-Fi*, Hak dan Kewajiban Konsumen Kafe Pengguna *Wi-Fi*, Hubungan Hukum Antara Para Pihak Dalam Perjanjian, Perjanjian Baku Antara PT. X dan Konsumen Kafe Pengguna *Wi-Fi*, Prinsip Tanggung Jawab PT. X Terhadap Konsumen Kafe Pengguna *Wi-Fi*, dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh PT. X Dengan Konsumen Kafe. Analisis atau pembahasan yang dilakukan mengacu kepada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang Kesimpulan dan Saran berdasarkan hasil analisis atau pembahasan perlindungan konsumen kafe pengguna jasa *Wi-Fi* terhadap perjanjian baku yang disediakan oleh PT. X sebagai penyedia jasa *Wi-Fi*, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.