

**ANALISIS PELANGGARAN KLAUSULA BAKU DALAM TRANSPORTASI
DARAT DI KOTA PALEMBANG YANG MERUGIKAN BAGI KONSUMEN**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

Oleh:

INDRA MULYAWAN

02101001122

STUDI HUKUM DAN BISNIS

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

INDRALAYA

2014

S
381. 3407
Ind
a
2014

R: 26786/27297



**ANALISIS PELANGGARAN KLAUSULA BAKU DALAM TRANSPORTASI
DARAT DI KOTA PALEMBANG YANG MERUGIKAN BAGI KONSUMEN**



Oleh:

INDRA MULYAWAN

02101001122

STUDI HUKUM DAN BISNIS

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

INDRALAYA

2014

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
KAMPUS INDRALAYA**

NAMA : Indra Mulyawan
NIM : 02101001122
JURUSAN : Studi Hukum dan Bisnis

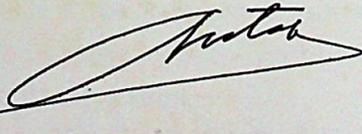
JUDUL

**ANALISIS PELANGGARAN KLAUSULA BAKU DALAM
TRANSPORTASI DARAT DI KOTA PALEMBANG YANG
MERUGIKAN BAGI KONSUMEN**

Secara Substansi telah disetujui dan dipertahankan dalam Ujian Komprehensif

Indralaya, 25 Juni 2014

Pembimbing Utama

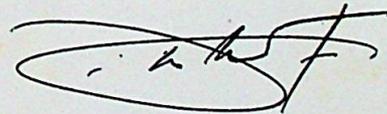


Antonius Suhadi AR, SH., MH.

NIP 195212121981031011



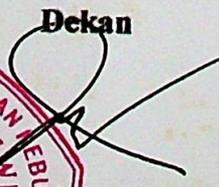
Pembimbing Pembantu



Sri Handayani, SH., M.Hum.

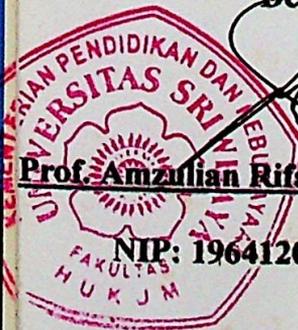
NIP 197002071996032002

Dekan



Prof. Amzulian Rifai, SH., LL.M., Ph.D.

NIP: 196412021990031003



UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
KAMPUS INDRALAYA

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Indra Mulyawan
Nomor Induk Mahasiswa : 02101001122
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang/19 Oktober 1992
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Studi Hukum dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar diperguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan saya ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Indralaya, 16 Juni 2014



Indra Mulyawan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"5 merit lagi, mulai besok, adalah bentuk kecil dari investasi penundaan yang menghasilkan penundaan lebih besar. Take action now!"

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- *Allah SWT*
- *Orang tua tercinta, H. Yahya Yanto dan Hj. Cici Sutarsi*
- *Kedua adik tersayang Tineke Indriyani dan M. Rico Wijaya*
- *Sahabat-sahabatku*
- *Almamater*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT karena atas berkah dan rahmat beliau penulis dapat menyelesaikan skripsi penulis yang berjudul : ANALISIS PELANGGARAN KLAUSULA BAKU DALAM TRANSPORTASI DARAT DI KOTA PALEMBANG YANG MERUGIKAN BAGI KONSUMEN. Skripsi merupakan salah satu mata kuliah yang menjadi syarat bagi mahasiswa untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Penulis mengangkat masalah mengenai bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pelaku usaha di kota Palembang yang dalam menawarkan jasa transportasi darat mengabaikan ketentuan pencantuman klausula baku pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen serta apakah yang menyebabkan pelaku usaha di kota Palembang mengabaikan ketentuan pencantuman klausula baku. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi kalangan mahasiswa, praktisi maupun pemerintah serta memberikan sumbangan ilmu pengetahuan bagi generasi penerus di masa mendatang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis cukup banyak mengalami kesulitan dan hambatan namun berkat bantuan semua pihak terutama dosen pembimbing yaitu Bapak Antonius Suhadi AR, SH.,MH dan Ibu Sri Handayani, SH.,M.Hum, beserta dosen-dosen lain yang juga turut aktif memberikan sumbangsih ilmu guna

penyelesain skripsi penulis sehingga hambatan dan permasalahan tersebut semuanya terselesaikan dengan baik. Terlepas dari itu semua tentu saja penulisan skripsi ini masih memiliki cukup banyak kekurangan dan kelemahan, karena penulis hanya manusia dan mahasiswa biasa, harap dapat dimaklumi.

Akhir kata penulis sampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah sangat banyak membantu penyelesaian skripsi ini. Semoga ALLAH SWT selalu memberikan kemudahan untuk kita. Aamiin Ya Rabbal'amin.

Indralaya, 16 Juni 2014

Indra Mulyawan

NIM. 02101001122

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari begitu banyak mendapat bantuan, bimbingan, nasehat serta dorongan dari berbagai pihak, untuk itulah dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Pencipta Alam Semesta. Terimakasih atas segala Rahmat dan Hidayah serta Karunia-Mu hingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu;
2. Kedua Orang Tua tercinta, Bapak H. Yahya Yanto dan Ibu Hj. Cici Sutarsi yang telah membesarkan, serta senantiasa memberikan masukan, dorongan, semangat, motivasi, fasilitas, maupun doa kepada ananda, sehingga ananda bisa menjadi seperti sekarang ini;
3. Yth. Bapak Prof. Amzulian Rifai, S.H., L.L.M., Ph.D selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Yth. Bapak Fahmi Yoesmar AR, S.H., M.S., selaku Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Yth. Ibu Meria Utama, S.H., L.L.M., selaku Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
6. Yth. Bapak Rd. Moch Ikhsan, S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;

7. Yth. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin S.H., M.Hum., selaku Ketua Bagian Program Kekhususan Studi Hukum dan Bisnis;
8. Yth. Bapak Dr. H. Ruben Achmad, S.H., M.H., selaku Pembimbing Akademik;
9. Yth. Bapak Antonius Suhadi AR, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing I yang tiada hentinya memberikan yang terbaik bagi saya baik nasehat maupun ilmu yang bermanfaat.
10. Yth. Ibu Sri Handayani, S.H., M.Hum., Selaku Pembimbing II yang selalu membantu saya dalam segala hal dan memberikan semangat, motivasi untuk maju serta ilmu yang sangat bermanfaat.
11. Seluruh Dosen pengajar di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas seluruh ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan; Seluruh Staf dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang namanya tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sudah sangat banyak membantu selama menjalankan pendidikan;
12. Yth. Bapak Yuzrizal, selaku Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang telah menyediakan waktunya untuk saya dan membantu dalam pencarian data yang dibutuhkan serta pengetahuan mengenai Perlindungan Konsumen.
13. Yth. Bapak R.M Taufik Husni, S.H., M.H., selaku Direktur Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia yang telah menyediakan waktunya untuk saya serta memberikan ilmu pengetahuan mengenai Perlindungan Konsumen.

14. Yth. Ibu Maina S.E., selaku Manager Keuangan, SDM, & Administrasi Umum PERUM DAMRI Kantor Cabang Palembang yang telah memberi ilmu pengetahuannya mengenai kegiatan usaha transportasi darat serta permasalahan Pencantuman Klausula Baku.
15. Yth. R.M Fauwaz Diradja, S.H., M.Kn., yang telah memberikan pengarahan dan pembelajaran dalam KKL, serta menuntun dalam ilmu perkuliahan.
16. Kedua adik tersayang, Tineke Indriyani dan M. Rico Wijaya yang selalu memberikan saya motivasi untuk sesegera mungkin menyelesaikan skripsi ini.
17. Sahabat-sahabat, Ronal Roges S, Aprido Galih Prayoga, Wawantara, Edwin B. Sasongko, Fauzi Lubis, Hizkia F.H, Mirza Kurniawan, Rizka Miza Saputri, Syahfan Prananda, Annisa Oktari, Wahyu Nopriadi, Dwi Julianto, Rizki Arisdianto, Madian Adi Putra, Atica, Retno Gayatri, Ginda Perdana, A Martunus, Novraldo Alfrastrada, M Rasyid, Reza Pratama, Rizki El Fasti, Ari Balaputra, Ardian Nugraha, Venty Indah Utami, Husna Azka, Dinary Rahmaningsih, Nenda, Rosiana Anggie, Anggun Meilandari, Putri Ade, Azalia, Siska Lestari, Toni Hidayat, Melky Sedck, Damar Amrullah;
18. *Chickenpox Tragedy, Metaristocrat* yang telah memberi nada dan warna di perluliahan;
19. Teman-teman PLKH kelas I. kita hebat.

20. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2010 yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, semoga ketika bertemu lagi, dan menjadi orang yang sukses dalam bidang kita masing-masing.
21. Teman-teman Almamaterku di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa tidak ada seorang manusia yang sempurna, karena itu jika terdapat kesalahan dalam penulisan ini semua hanyalah keterbatasan penulis dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Indralaya, 16 Juni 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI ii

PERNYATAAN ANTI PLAGIAT iii

MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv

KATA PENGANTAR v

UCAPAN TERIMA KASIH vii

DAFTAR ISI xi

ABSTRAK xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 12

C. Tujuan Penelitian 12

D. Manfaat Penelitian 13

E. Ruang Lingkup Penelitian 13

F. Metode Penelitian 13

1. Tipe Penelitian 14

2. Lokasi Penelitian..... 15

3. Jenis dan Sumber data 16

4. Teknik Pengumpulan Data 16

5. Sampel..... 17

6. Analisis Data Penelitian 27

7. Penarikan Kesimpulan 28

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Klausula Baku	19
1. Pengertian Klausula Baku	19
2. Perjanjian Baku	23
3. Asas-Asas Klausula Baku	26
a. Asas <i>Personalia</i>	27
b. Asas Konsensualisme	27
c. Asas Kebebasan Berkontrak	28
d. Asas Kepercayaan	29
e. Asas Kekuatan Mengikat	29
f. Asas Itikad Baik	30
g. Asas Kepatutan dan Kebiasaan	31
4. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku dalam Transportasi Darat di Kota Palembang	31
B. Perindungan Konsumen	36
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	36
2. Sejarah Perlindungan Konsumen	39
3. Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen	45
a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan	46
b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab	46
c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab	47
d. Prinsip tanggung jawab mutlak	48
e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan	49
4. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	49
a. Asas-Asas Perlindungan Konsumen	49
b. Tujuan Perlindungan Konsumen	52

C. Konsumen dan Pelaku Usaha	53
1. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha	53
a. Pengertian Konsumen	53
b. Pengertian Pelaku Usaha	57
2. Hak dan Kewajiban konsumen	59
a. Hak-Hak Konsumen	59
b. Kewajiban Konsumen	61
3. Hak dan Kewajiban Serta Tanggung Jawab Pelaku Usaha	61
a. Hak Pelaku Usaha	61
b. Kewajiban Pelaku Usaha	63
c. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	64
D. Penyelesaian Sengketa Konsumen	65
1. Penyelesaian Sengketa di Peradilan Umum	65
2. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan	68

BAB III PEMBAHASAN

A. PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PELAKU USAHA DI KOTA PALEMBANG YANG DALAM MENAWARKAN JASA TRANSPORTASI DARAT MENGABAIKAN KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU PADA PASAL 18 UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	72
1. Perlindungan Hukum Dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Sumatera Selatan	79
2. Perlindungan Hukum Dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Palembang	84

B. PENYEBAB PELAKU USAHA MENGABAIKAN KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU PADA PASAL 18 UNDANG- UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	92
1. Perusahaan Angkutan Umum Damri	92
2. Pandangan BPSK dan YLKI terhadap penyebab Pelaku Usaha Mengabaikan ketentuan tentang Klausula Baku.....	96
3. Faktor Dari Masyarakat	98

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	102
B. Saran	103

DAFTAR PUSTAKA	xvi
LAMPIRAN	xx

ABSTRAK

Nama : Indra Mulyawan
NIM : 02101001122
Program Studi : Ilmu Hukum / Studi Hukum Dan Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Pelanggaran Klausula Baku Dalam Transportasi Darat Di Kota Palembang Yang Merugikan Bagi Konsumen

Transportasi dan berpindah dari satu tempat ke tempat lain mutlak diperlukan manusia karena dalam segala kegiatan sehari-hari mobilitas manusia sangat diperlukan, sehingga untuk itu dibutuhkan berbagai alat transportasi yang dapat mengantarkan dari satu tempat ke tempat lain, yang mana saat ini transportasi darat adalah yang paling banyak digunakan oleh dibandingkan dengan transportasi lain seperti udara atau juga laut, sehingga diperlukan berbagai aturan guna menjamin kenyamanan dan keamanan dalam penggunaan transportasi tersebut, pelaku usaha sebagai penyedia jasa transportasi mempunyai wewenang untuk menetapkan klausula baku yang nantinya akan diterapkan dalam penggunaan jasa transportasi tersebut, sehingga di dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dirumuskan ketentuan tentang klausula baku tersebut agar tidak merugikan konsumen. Pada kenyataannya saat ini pada transportasi darat baik antar kota antar provinsi (AKAP) maupun antara kota dalam provinsi (AKDP), banyak ditemukan klausula baku yang merugikan konsumen, sehingga penulis melakukan penelitian terhadap hal tersebut, dan diperoleh jawaban bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen atas hal tersebut dapat diberikan oleh lembaga baik BPSK maupun YLKI dengan jalan penyelesaian sengketa secara non litigasi serta apabila ternyata benar bahwa Klausula baku bertentangan dengan hukum maka dapat dimintakan ganti rugi kepada pelaku usaha.

Kata Kunci : Transportasi Darat, Klausula Baku.



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kebutuhan akan mobilisasi dalam berbagai urusan sangat mutlak adanya dan semakin hari akan semakin berkembang tingkat kebutuhan tersebut. Suatu masyarakat akan sangat membutuhkan perpindahan dari suatu tempat ke tempat lainnya guna melakukan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan kesehariannya, oleh karena itu transportasi dibutuhkan. Secara konseptual yuridis transportasi adalah salah satu mata rantai jaringan distribusi barang dan mobilitas penumpang yang berkembang sangat dinamis, serta berperan di dalam mendukung, mendorong, dan menunjang segala aspek kehidupan. baik dalam pembangunan politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan.¹

Hampir seluruh kehidupan manusia di dalam bermasyarakat tidak dapat dilepaskan dari pengangkutan, dimana dibutuhkan saling berkunjung dan membutuhkan pertemuan, dampak sosial dari transportasi dirasakan pada peningkatan standar hidup. Transportasi menekan biaya dan memperbesar kuantitas keanekaragaman barang sehingga terbuka kemungkinan adanya perbaikan dalam perumahan, sandang, dan pangan serta rekreasi, dampak lain adalah terbukanya kemungkinan keseragaman dalam gaya hidup, kebiasaan dan bahasa.²

¹ Pasal 1 angka 1 Peraturan Presiden Republik Indonesia 2 tahun 2012 Tentang Komite Nasional Keselamatan Transportasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 9).

² M.N Nasution, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, 2008, hlm. 4.

Kenyataan menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkatan dari kegiatan ekonomi dengan kebutuhan menyeluruh akan angkutan, dengan perkataan lain kalau aktivitas ekonomi meningkat maka kebutuhan akan angkutan meningkat pula³. Tingkat kemajuan masyarakat dapat dilihat dari seberapa besar dan tinggi tingkat mobilisasi masyarakat tersebut, semakin tinggi mobilitasnya maka akan di pandang semakin maju. Seiring dengan berjalannya waktu maka perkembangan teknologi yang berkaitan dengan alat transportasi, semakin hari bentuk dan wujudnya akan semakin berkembang, ditemukannya alat transportasi seperti mobil, kereta api, pesawat udara, kapal laut, dan lain sebagainya berimplikasi dengan semakin tingginya tingkat mobilitas suatu masyarakat, sehingga dalam jarak dan waktupun bukanlah masalah lagi dengan munculnya berbagai alat transportasi tersebut.

Tidak ada lagi titik-titik tujuan di muka bumi yang tidak dapat dicapai oleh manusia, tidak ada lagi batasan dalam berat dan volume barang yang dapat diangkut. Manusia tidak perlu membuang waktu berminggu-minggu atau berbulan-bulan dalam perjalanan untuk bepergian ke tempat yang dahulu dikatakan letaknya terlalu jauh dari tempat dia berdiam, pilihan jenis angkutan juga terbuka luas⁴.

Transfer menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah pindah atau beralih tempat⁵, sehingga terminologi yang demikian dapat juga digunakan pada benda atau juga orang. Fungsi transportasi adalah untuk mengangkut penumpang dan barang dari

³ Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, Raja Grafindo Persada, 2006, hlm. 3.

⁴ M.N Nasution, *Op.Cit*, hlm. 1.

⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta, Balai Pustaka, hlm. 959.

suatu tempat ke tempat lain⁶. Untuk itulah diperlukan perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang pengangkutan, perusahaan angkutan umum sendiri adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan bermotor umum⁷. Saat ini jumlah dan jenis alat transportasi sangatlah beragam, namun dari berbagai jenis tersebut salah satu yang paling banyak digunakan oleh masyarakat pada umumnya adalah alat transportasi darat berupa mobil, jenis dan jumlah kendaraan transportasi bernama mobil tersebut beragam pula jenis dan bentuknya sesuai dengan peruntukan penciptaan mobil yang bersangkutan.

Transportasi mempunyai pengaruh besar terhadap perorangan, masyarakat pembangunan ekonomi, dan sosial politik suatu negara. Pengangkutan merupakan sarana dan prasarana bagi pembangunan ekonomi negara yang dapat mendorong lajunya pertumbuhan ekonomi (*Rate of Growth*)⁸, namun tidak semua orang mempunyai dana untuk membeli alat-alat transportasi tersebut sehingga alat-alat transportasi umum sangat diperlukan keberadaannya, mulai dari bus, kereta api, kendaraan air seperti kapal, sampai transportasi udara seperti pesawat juga semakin hari semakin meningkat penggunaannya.

Penyediaan jasa-jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ada kaitannya dengan permintaan akan jasa transportasi secara menyeluruh. Tiap jenis transportasi mempunyai sifat, karakteristik dan aspek teknis yang berlainan, yang

⁶ Abbas Salim, *Op.Cit*, hlm. 2.

⁷ Pasal 1 angka 21 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96).

⁸ Abbas Salim, *Op.Cit*, hlm. 11.

akan mempengaruhi jasa-jasa angkutan yang ditawarkan oleh pengangkutan⁹. Transportasi darat sejak dulu sampai saat ini adalah jenis transportasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat, dimana akhir-akhir ini di Indonesia pada umumnya serta dikota Palembang pada khususnya terdapat suatu alat transportasi yang tingkat perkembangannya jauh lebih meningkat di banding transportasi lainnya baik dari segi peminat atau penggunaannya maupun dari segi armada serta jumlah agen atau perusahaan yang mulai membuka usaha di bidang tersebut semakin hari semakin meningkat.

Sistem transportasi darat meliputi atas alat angkut (*vehicles*), yaitu bus, truk, trailer, taksi, oplet dan bemo¹⁰. Dimana transportasi bus merupakan jenis transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat saat ini dalam melakukan kegiatan perjalanan. alasan masyarakat untuk memilih alat transportasi ini antara lain karena biaya yang dikenakan relatif lebih murah. disamping dari fasilitas kenyamanan yang disediakan lebih baik dibanding kendaraan lain.

Masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi tersebut harus lebih jeli melihat dan mengetahui apa saja yang menjadi hak-haknya serta apa juga yang menjadi kewajibannya. Saat ini masyarakat di Indonesia khususnya masyarakat pengguna jasa transportasi di kota Palembang, masih tidak peduli atas hak-hak yang telah diberikan dan di atur sedemikian rupa oleh Negara, tidak terkecuali untuk masalah pengguna jasa transportasi tersebut. Melihat pengertian yuridis akan pengguna jasa tersebut

⁹*Ibid*, hlm. 18.

¹⁰ M.N Nasution, *Op.Cit*, hlm. 104.

dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU No. 22 Tahun 2009), Dimana Pengguna Jasa adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa Perusahaan Angkutan Umum¹¹, sedangkan penumpang di definisikan sebagai orang yang berada di kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan¹².

Sebagaimana telah disebutkan di atas bahwa penumpang atau pengguna jasa transportasi khususnya transportasi angkutan darat, saat ini masih banyak yang tidak peduli terhadap hak-hak yang telah di berikan oleh negara, sehingga sebagaimana esensi dari suatu hak apabila ia tidak digunakan maka gugurlah hak-hak tersebut. Berbagai aturan telah dibuat oleh negara untuk mengakomodir hak-hak dan kewajiban pengguna jasa transportasi umum tersebut salah satunya terlihat dalam Pasal 4 dan 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999).

Sebelumnya akan dilihat terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan perlindungan konsumen, konsumen serta pelaku usaha dalam UU No. 8 Tahun 1999, Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, 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

¹¹Pasal 1 angka 22 Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96).

¹²Pasal 1 angka 25 Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96).

untuk diperdagangkan. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan 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 melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Transportasi umum angkutan darat, laut, maupun udara, (khususnya angkutan darat) sebelum melakukan perjalanan dengan armada transportasi, calon penumpang terlebih dahulu harus membeli suatu tiket sebagai syarat agar dapat dilakukannya transaksi jual beli jasa tersebut, tiket inilah sebagai bukti bahwa penumpang bersangkutan menggunakan jasa perusahaan angkutan umum serta sebagai salah satu dokumen perjalanan, dan juga sebagai bukti untuk mendapatkan pelayanan/fasilitas angkutan umum tersebut sekaligus sebagai bukti lunasnya pembayaran atas perikatan yang baru saja dilakukan/sebagai bukti pembayaran.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) sendiri, sistem pengaturan hukum perikatannya adalah bersistem terbuka (*Open System*). Artinya bahwa setiap orang bebas untuk mengadakan perjanjian, baik yang sudah diatur maupun yang belum diatur di dalam Undang-Undang¹³, dengan demikian para pihak sangat leluasa untuk membuat perjanjian apa saja, asal tidak melanggar ketertiban umum yang diatur dalam bagian khusus buku III, tetapi pada umumnya juga dibolehkan menyampingkan peraturan-peraturan yang termuat dalam buku III itu.

¹³ Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Sinar Grafika, Jakarta, 2005, hlm. 155-156.

Dengan kata lain peraturan-peraturan yang ditetapkan dalam buku III B.W. itu hanya disediakan dalam hal para pihak yang berkontrak itu tidak membuat peraturan sendiri. Dengan kata lain peraturan-peraturan dalam buku III, pada umumnya hanya merupakan “hukum pelengkap” (*Aanvullend Recht*), bukan hukum keras atau hukum yang memaksa¹⁴. Dengan kata lain KUHPerdota ini bersifat umum, dan dapat dikesampingkan. Suatu adagium “*Lex specialis derogate legi generalis*” yang artinya Undang-Undang yang khusus lebih diutamakan dari pada Undang-Undang yang umum. secara yuridis jika suatu hal tertentu diatur oleh peraturan Undang-Undang yang bersifat umum dan juga diatur oleh peraturan Undang-Undang yang bersifat khusus, maka diutamakan yang khusus itu¹⁵.

Asas-asas hukum yang berkaitan dengan perjanjian atau perikatan dalam hal pembelian tiket jasa transportasi ini cukup banyak, seperti asas konsensualisme, asas konsensualisme adalah bahwa perjanjian itu terjadi karena adanya kata sepakat atau kehendak mengenai isi atau pokok perjanjian¹⁶. Asas ini menekankan pada kata sepakat atau kehendak yang dicapai oleh para pihak, kesepakatan sendiri harus terjadi tanpa adanya suatu sebab yang dilarang, jika sebab itu dilarang oleh Undang-Undang atau bila sebab itu bertentangan dengan kesusilaan atau dengan ketertiban umum¹⁷ maka akibat hukum yang terjadi batal demi hukum.

¹⁴ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Intermasa, Jakarta, 2003, hlm. 127-128.

¹⁵ Pipin Syarifin, *Pengantar Ilmu Hukum*, CV. Pustaka Setia, Bandung, 1999, hlm. 148.

¹⁶ Wiryono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perdata Tentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu*, Sumur Bandung, Bandung, 1982, hlm. 21.

¹⁷ Bab II, bagian 2, Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, (Staatsblad Tahun 1847 Nomor 23).

Asas kebebasan Berkontrak (*Freedon of Contract*) juga menjadi landasan bagi para pihak yang akan melakukan suatu perjanjian atau perikatan, Kebebasan berkontrak sendiri itu diatur pada Bab II bagian 3 KUHPerdara Pasal 1338 ayat 1 yang menyebutkan bahwa: Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan Undang-Undang berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya¹⁸. Akan tetapi asas kebebasan berkontrak sendiri harus terjadi tanpa adanya sebab-sebab yang dilarang sebagaimana yang termaksud dalam Pasal 1337 KUHPerdara, serta dilakukan dengan berlandaskan asas itikad baik.

Perlindungan konsumen sendiri memiliki asas-asas khas mereka sendiri sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 2 UU No. 8 tahun 1999 sebagai berikut: Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum¹⁹. Kelima asas yang disebutkan dalam Pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:²⁰

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen,
2. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan, Dan
3. Asas kepastian hukum.

¹⁸ *Ibid*, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, (Staatsblad Tahun 1847 Nomor 23).

¹⁹ Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42).

²⁰ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 26.

Pada tiket inilah yang mana biasanya dituliskan pada bagian belakang tiket tersebut perihal aturan-aturan atau klausula baku, dimana klausula baku sendiri adalah 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. yang ditetapkan secara sepihak oleh perusahaan angkutan umum²¹, namun pada kenyataannya sangat banyak klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha yang dalam hal ini adalah perusahaan angkutan umum, yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan salah satunya adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen tepatnya pada Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 :

- 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;

²¹Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42).

- 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.
 - 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.

Aturan pada Pasal 18 tersebut secara jelas terlihat adanya larangan-larangan yang dibuat oleh negara untuk membatasi pelaku usaha yang dalam hal ini adalah perusahaan angkutan umum, agar tidak membuat suatu aturan yang bertentangan dengan kepentingan umum yang dalam hal ini adalah masyarakat pengguna jasa transportasi. Pada kenyataan dilapangan sangat banyak klausula baku yang sangat merugikan konsumen serta bertentangan dengan pasal ini²². Lalu mengapa sampai saat ini sangat banyak perusahaan angkutan umum khususnya di kota Palembang

²²Berita pada hukumonline.com pada tanggal 25 oktober 2002 dengan judul " 90 Persen Klausula Baku Rugikan Konsumen", hal tersebut dikemukakan oleh Kasubdit Pelayanan dan Pengaduan Direktorat Perlindungan Konsumen Deperindag, Aman Sinaga kepada *hukumonline* di sela-sela sebuah diskusi di Jakarta (24/10). diakses dari <http://www.hukumonline.com/berita/baca/hol6735/90-persen-klausula-baku-rugikan-konsumen> pada tanggal 31 maret 2014 pukul 10:04 (pewarta: Ari/Apr).

yang membuat aturan atau klausula baku yang bertentangan dengan Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tersebut.

Mengapa juga pemerintah dan aparat penegak hukum terkait lainnya seolah mendiamkan dan tidak menindak tegas hal-hal tersebut. dari sisi masyarakat selaku konsumen yang dirugikan dan merupakan korban langsung, kenapa tidak pernah membahas ataupun melaporkan masalah tersebut padahal aturan yuridisnya secara tegas telah dirumuskan dan telah ada sejak lama. Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan dan uraian-uraian di atas penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dalam suatu karya ilmiah berupa skripsi dengan judul **“Analisis Pelanggaran Klausula Baku dalam Transportasi Darat di Kota Palembang yang Merugikan Bagi Konsumen”**

A. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang sebagaimana diuraikan di atas, maka ditarik beberapa identifikasi permasalahan yang akan diangkat dalam skripsi ini antara lain:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pelaku usaha di kota Palembang yang dalam menawarkan jasa transportasi darat mengabaikan ketentuan pencantuman klausula baku pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?
2. Apakah yang menyebabkan pelaku usaha di kota Palembang mengabaikan ketentuan pencantuman klausula baku pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?

B. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memperoleh pemahaman tentang perlindungan konsumen terhadap kerugian yang disebabkan pengabaian ketentuan pencantuman klausula baku pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
2. Untuk memperoleh pemahaman penyebab pelaku usaha di Palembang mengabaikan ketentuan pencantuman klausula baku pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

C. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai kegunaan sebagai berikut :

1. Secara teoritis, untuk menambah dan memperluas pengetahuan dibidang hukum, khususnya hukum perdata terutama mengenai hukum perlindungan konsumen. Sekaligus sebagai bahan referensi dalam kebijakan formulasi dan pembaharuan hukum dibidang perlindungan konsumen.
2. Secara praktis, dapat dijadikan sumber pengetahuan sekaligus bahan rujukan bagi berbagai kalangan, mulai dari praktisi, akademisi dan masyarakat. Khusus bagi masyarakat agar lebih memahami hak-haknya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen terutama yang berkaitan dengan penggunaan jasa transportasi.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Guna mendapatkan konsep dasar yang jelas dan menyeluruh sesuai dengan judul skripsi ini, maka penulis memfokuskan pembahasan pada pelaku usaha transportasi darat antar kota dalam provinsi yang berada di kota Palembang. Serta kepada konsumen selaku pengguna jasa transportasi darat tersebut.

E. Metode Penelitian

Di dalam dunia penelitian, termasuk penelitian hukum dikenal berbagai jenis/macam dan tipe penelitian. Perbedaan jenis ini didasarkan dari sudut mana kita memandang atau meninjaunya. Penentuan jenis/macam penelitian dipandang penting karena ada kaitan erat antara jenis penelitian itu dengan sistematika dan metode serta analisis data yang harus dilakukan untuk setiap penelitian. Hal demikian perlu

dilakukan guna mencapai nilai validitas yang tinggi, baik data yang dikumpulkan maupun hasil akhir penelitian yang dilakukan²³.

Secara khusus menurut jenis, sifat dan tujuan suatu penelitian hukum dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris²⁴. Berikut penjelasan dari kedua tipe penelitian hukum ini.

Penelitian hukum normatif, nama lain dari penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum doktriner, juga disebut sebagai penelitian perpustakaan atau studi dokumen. Disebut doktriner, karena penelitian ini dilakukan atau ditujukan hanya pada peraturan-peraturan yang tertulis atau bahan-bahan hukum yang lain. Selanjutnya penelitian hukum empiris, penelitian hukum empiris istilah lain yang digunakan adalah penelitian hukum sosiologis dan dapat pula disebut dengan penelitian lapangan. Penelitian hukum sosiologis ini bertitik tolak dari data primer²⁵.

1. Tipe Penelitian

Dalam metode hukum penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian hukum empiris. Penelitian lapangan yang bertitik tolak dari data primer/data dasar yang didapat langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan. Perolehan data primer

²³Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 7.

²⁴*Ibid*, hlm. 13.

²⁵*Ibid*, hlm. 13-16.

dari penelitian lapangan dapat dilakukan baik melalui pengamatan (observasi), wawancara ataupun penyebaran kuesioner²⁶.

Penelitian hukum empiris mencakup :

- a. Penelitian hukum sebagai penelitian sosiologis dapat direalisasikan kepada penelitian terhadap efektifitas hukum yang sedang berlaku.
- b. penelitian terhadap identifikasi hukum²⁷.

Merujuk pada pengertian diatas maka penelitian dalam skripsi penulis ini terkategoriikan penelitian terhadap efektifitas hukum, karena penelitian terhadap efektifitas hukum merupakan penelitian yang membahas bagaimana hukum beroperasi dalam masyarakat²⁸. Dikolerasikan dengan pokok permasalahan dalam penulisan skripsi ini yaitu bagaimana implementasi perlindungan konsumen yang digariskan dalam Undang-Undang atau hukum yang bersangkutan sehingga tepat jika digunakan penelitian terhadap efektifitas hukum.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian penulisan skripsi ini pada perusahaan penyedia jasa transportasi di wilayah kota Palembang khususnya pada PO. DARRY WISATA, PO. BHW TRAVEL, PO. ALERYA TRAVEL, CV. BINTANG

²⁶*Ibid*, hlm. 16.

²⁷*Ibid*.

²⁸ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm. 31.

LESTARI TRAVEL, KAMRATA JAYA WISATA. Lokasi ini dipilih karena berdasarkan pantauan dan observasi penulis masih sangat banyak pelanggaran pencantuman klausula baku pada transportasi darat khususnya di antar kota dalam provinsi.²⁹

3. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris, yaitu penelitian hukum empiris, adalah penelitian hukum yang mempergunakan sumber data primer, maka jenis data penelitian ini meliputi:

- a. Data Primer. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi, maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang diolah oleh peneliti³⁰.
- b. Data sekunder digunakan sebagai referensi tambahan yang terdiri dari peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagaimana penelitian hukum empiris yakni dengan teknik wawancara, observasi dan kuesioner namun karena jumlah populasi sangat luas, maka populasi penelitian tidak akan diteliti semua, dan hanya dilakukan

²⁹Berdasarkan hasil pemantauan awal penulis pada perusahaan penyedia jasa transportasi di kota Palembang.

³⁰Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, hlm.51-52.

penelitian terhadap sampel. Penentuan sampel merupakan suatu proses dalam memilih suatu bagian yang representatif dari seluruh populasi³¹.

Penjabaran dari pengumpulan data penelitian:

- a. Wawancara dengan responden yang terdiri dari:
 - 1) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Palembang.
 - 2) Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.
 - 3) Perusahaan Umum DAMRI kantor cabang Palembang.
- b. Observasi di lapangan, yakni:
 - 1) PO. DARRY WISATA.
 - 2) PO. BHW TRAVEL.
 - 3) PO. ALERYA TRAVEL.
 - 4) CV. BINTANG LESTARI TRAVEL.
 - 5) KAMRATA JAYA WISATA.

5. Sampel

Teknik pengumpulan data dalam skripsi ini menggunakan *purposive sampling*. Cara ini merupakan sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan/penelitian subyektif dari penelitian, jadi dalam hal ini penelitian menentukan sendiri responden mana yang dianggap dapat

³¹Ronny Hanitijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1982, hlm. 9.

mewakili populasi.³² Sampel di dalam penelitian ini mengambil lima belas responden yang berkedudukan di kecamatan Ilir Timur I, Ilir Timur II, dan Seberang Ulu I. dimana masing-masing kecamatan diambil 5 responden dengan cara kuesioner yang di berikan kepada konsumen pengguna jasa transportasi.

6. Analisis Data Penelitian

Semua data yang berhasil diperoleh, kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif, yaitu dengan menganalisis kualitas dari data yang diperoleh, baik data primr maupun data sekunder. Selain itu analisis data kualitatif menggambarkan kenyataan-kenyataan yang ada berdasarkan hasil penelitian dengan menguraikan secara sistematis untuk memperoleh kejelasan dan memudahkan pembahasan.³³

7. Penarikan Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini ditarik kesimpulan dengan metode penarikan kesimpulan secara induktif. Metode penarikan kesimpulan secara induktif adalah suatu metode penarikan kesimpulan yang didasarkan pada fakta-fakta yang bersifat khusus, untuk kemudian ditarik suatu kesimpulan yang bersifat umum guna menjawab permasalahan berdasarkan penelitian.³⁴

³² Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum (Cetakan Ketiga)*, Jakarta, Rineka Cipta, 2001. hlm. 91.

³³ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya Offset, Bandung, 2007, hlm. 31.

³⁴ Bambang Marhijanto, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Populer*, Bintang Timur, Jakarta, 1995, hlm 86.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Adijaya Yusuf dan John W. Head. 1998. *Topik-topik Mata Kuliah Hukum Ekonomi dan Kurikulum*. Jakarta: ELIPS.
- Ali, Zainuddin. 2010. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ashshofa, Burhan. 2001. *Metode Penelitian Hukum (Cetakan Ketiga)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badruzaman Darus. 1994. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: Alumni.
- C. Tantri D. & Sularsi. 1995. *Gerakan Organisasi Konsumen*. Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia & The Asia Foundation.
- Darus Badruzaman Mariam. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- 1981. *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*. Bandung: Alumni.
- Duintjer Tebbens Harry. 1980. *International Product Liability*. Netherland: Sijthoff & Noordhoft International Publishers.
- E.H Hondius. 1976. *Konsumentenrecht*. Kluwer: Deventer.
- E. Suherman. 1978. *Masalah Tanggung Jawab pada Charter Prsawat Udara dan Beberapa Masalah Lain dalam Bidang Penerbangan*. Bandung: Alumni.
- Gaharpung Marianus. 2000. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Tindakan Pelaku Usaha*. Jurnal Yustika.
- Gultom Elfrida. 2009. *Hukum Pengangkutan Darat*. Jakarta: Literata Lintas Media.
- Halim Barkatulah Abdul. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*. Bandung: Nusa Media.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- M.N Nasution. 2008. *Manajemen Transportasi*. Ghalia Indonesia.
- Marhijanto Bambang. 1995 *Kamus Besar Bahasa Indonesia Populer*. Jakarta: Bintang Timur.

- Miru, Ahmadi & Sutarman Yodo. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Moeleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Nasution Az. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Pettanase, Syarifudin. 2011. *Mengenal kriminologi*. Palembang: Universitas Sriwijaya.
- Prodjodikoro, Wiryo. 1982. *Asas-Asas Hukum Perdata Tentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu*. Bandung: Sumur Bandung.
- Rahardjo, Satjipto. 2003. *Hukum dan Masyarakat*. Bandung: Angkasa.
- Reich, Nobert. 1992. *Protection of Consumers' Economic by the EC*, the Sydney Law Review. Faculty Of Law University of Sydney and authors. the Law Book Company Ltd. No. 1, Vol. 14.
- Salim, Abbas 2006. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Salim HS. 2005. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Satrio J. 1993. *Hukum Perikatan: Perikatan yang lahir dari Undang-Undang bagian I*. Bandung: citra Aditya Bakti.
- *Hukum Perjanjian (Perjanjian Pada Umumnya)*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Shidarta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Sidabalok Janus. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Sjahdeni Sutan Remi. 1993. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*. Jakarta: Institut Bankir Indonesia.
- Soemitro, Ronny Hanitijo. 1982. *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Soekanto Soerjono. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press
- Sriwati. 2000. *Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku*. Yustika.

- Subekti. 2003. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Intermasa.
- Sutedi Adrian. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Syarifin, Pipin. 1999. *Penghantar Ilmu Hukum*. Bandung CV. Pustaka Setia.
- Tri Siwi Kristiyanti Celina. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Waluyo, Bambang. 2008. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, (Staatsblad Tahun 1847 Nomor 23)
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 33)
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42)
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138)
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 103)

7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96).
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia 2 tahun 2012 Tentang Komite Nasional Keselamatan Transportasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 9).

C. MAKALAH DAN MEDIA CETAK

1. Kompas. 5 September 1994. *Tertinggal, Perlindungan bagi konsumen di Indonesia*. hlm. 8.
2. M. Toar, Agnes. 17-29 Juli 1989. *Tanggung jawab produk dan sejarah perkembangannya di beberapa Negara*. (makalah di bawakan dalam penataran hukum perikatan II. Ujung pandang, hlm. 1.
3. Agus Brotosusilo, Agus. Makalah. *Aspek-Aspek Perlindungan terhadap Konsumen dalam Sistem Hukum di Indonesia*.

D. WEB

Lihat berita pada hukumonline.com pada tanggal 25 oktober 2002 dengan judul " 90 Persen Klausula Baku Rugikan Konsumen", hal tersebut dikemukakan oleh Kasubdit Pelayanan dan Pengaduan Direktorat Perlindungan Konsumen Deperindag. Aman Sinaga kepada *hukumonline* di sela-sela sebuah diskusi di Jakarta (24/10). diakses dari <http://www.hukumonline.com/berita/baca/hol6735/90-persen-klausula-baku-rugikan-konsumen> pada tanggal 31 maret 2014 pukul 10:04 (pewarta: Ari/Apr)