

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Fenomena Klausula Baku Jual Beli Handphone di Top Cell Tulungagung dalam Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dilokasi kejadian, terdapat sebuah temuan yaitu “terjadi pemberian klausula yang harus disetujui oleh pembeli yang akan melakukan transaksi jual beli”

Dalam temuan tersebut bertentangan dengan ketentuan Klausula Baku yang hanya terdiri dari satu pasal, yaitu Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen. Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen tersebut secara prinsip mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang membuat perjanjian baku dan atau mencantumkan klausula baku. Dalam perjanjian yang dibuat olehnya. Pasal 18 ayat 1 UU Perlindungan konsumen mengatur larangan pencantuman klausula baku, dan pasal 18 ayat 2 mengatur “bentuk” atau format, serta penulisan perjanjian baku yang dilarang. Klausula baku merupakan aturan sepihak dalam kwitansi, faktur/bon, perjanjian, atau dokumen lainnya dalam transaksi jual beli yang sangat merugikan konsumen. Adanya klausula baku menyebabkan

posisi konsumen sangat lemah dibandingkan dengan pelaku usaha.<sup>1</sup> Seperti yang telah dipraktekkan di Top Cell Tulungagung tersebut. Pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha bukan saja terhadap terhadap produk-produk atau hasil produksi mereka tetapi juga pelanggaran terhadap hak-hak yang berkaitan dengan kepastian atau kepatutan yang seharusnya merupakan tanggung jawab mereka, tetapi tanggung jawab tersebut, malah dibebankan kepada konsumen. Salah satu maksud diterbitkannya undang-undang ini adalah untuk menghindari konsumen yang menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapamn perjanjian standart yang merugikan konsumen.<sup>2</sup>

Dari adanya kesepakatan yang sepihak tersebut, yang mana pembeli juga terpaksa mengikuti kesepakatan tersebut mendapatkan barang yang telah dibelinya, hal tersebut bertentangan dengan KUHPerdara Pasal 1320 mengenai Kesepakatan. Kesepakatan antara penjual dan pembeli harus saling rela, tidak unsur paksaan. Apabila dalam suatu perjanjian, kedudukan para pihak tidak seimbang, maka para pihak lemah biasanya tidak berada dalam keadaan yang betul-betul bebas untuk menentukan apa yang diinginkan dalam perjanjian. Dalam hal demikian, pihak yang memiliki posisi yang lebih kuat biasanya menggunakan kesempatan tersebut untuk menentukan klausula-klausula tertentu dalam

---

<sup>1</sup> Direktorat Perlindungan Konsumen, Departemen Perdagangan Republik Indonesia, "Klausula Baku", artikel diunduh dari situs [www.pkditjenpdn.depdag.go.id/irdex.php?page-buku](http://www.pkditjenpdn.depdag.go.id/irdex.php?page-buku)

<sup>2</sup> <http://epujiono.blogspot.com/2012/02/penggunaan-klausula-baku-dalam-kontrak.html/>

perjanjian baku, sehingga yang seharusnya dibuat/dirancang oleh para pihak yang terlibat dalam perjanjian, tidak ditemukan lagi dalam perjanjian baku, karena format dan isi perjanjian dirancang oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat.

Oleh karena merancang format dan perjanjian adalah pihak yang memiliki kedudukan yang lebih kuat, maka dapat dipastikan bahwa perjanjian tersebut memuat klausula-klausula yang menguntungkan baginya, atau meringankan/menghapuskan beban-beban/kewajiban-kewajiban tertentu yang seharusnya menjadi bebannya.

Penerapan klausula-klausula tertentu yang dilakukan oleh pihak memiliki kedudukan yang lebih kuat yang mengakibatkan sangat dirugikannya pihak lemah, biasa dikenal dengan penyalahgunaan keadaan.

Oleh karena perjanjian baku ini merupakan suatu bentuk perjanjian yang secara teoritis masih mengundang perdebatan. Khususnya dalam kaitan dengan asas kebebasan berkontrak dan syarat sahnya perjanjian, maka dibawah ini juga akan dikemukakan beberapa pendapat tentang perjanjian baku.

Salah satu syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam pasal 1320 B.W. yang sangat terkait dengan perjanjian baku adalah “kesepakatan mereka untuk mengikatkan dirinya”. Kesepakatan seseorang untuk mengikatkan dirinya merupakan syarat penentu tentang adanya kesepakatan dari para pihak mengenai suatu hal yang diperjanjikan, maka pihak akan terikat dengan perjanjian tersebut berdasarkan asas konsensualisme.

Oleh karena dalam perjanjian baku, kebebasan untuk melakukan kontrak tersebut tidak dilakukan sebatas dengan perjanjian yang dilakukan secara langsung dengan melibatkan para pihak dalam menegosiasikan klausula perjanjian, maka terdapat berbagai pendapat mengenai kedudukan perjanjian baku dalam hukum perjanjian. Pendapat tersebut secara ringkas dikemukakan sebagai berikut.<sup>3</sup> Sluijter mengatakan bahwa perjanjian baku bukan merupakan perjanjian, tapi undang-undang swasta. Pitlo menganggapnya perjanjian paksa, Stein menerima sebagai perjanjian, berdasarkan fiksi adanya kemauan dan kepercayaan, Asser Rutlen mengatakan bahwa setiap orang yang menandatangani perjanjian, bertanggung gugat pada isi dan apa yang ditandatanganinya, sedangkan Hondius dalam disertasinya mempertahankan bahwa perjanjian baku mempunyai kekuatan mengikat berdasarkan “kebiasaan” (gebruk) yang berlaku dilingkungan masyarakat dan lalu lintas perdagangan.

Dalam perjanjian kesepakatan antara penjual dan pembeli, objek dari kesepakatan diberi garansi oleh pihak penjual selama minimal 1 bulan pembelian, tetapi dalam permasalahannya disini, objek yang dibeli mengalami kerusakan sebelum masa waktu 1 bulan pemakaian dan pembeli mengajukan garansi tetapi ditolak oleh pihak penjual karena tidak sesuai dengan perjanjian awal diantara keduanya

Berdasarkan pendapat diatas penulis sendiri berpendapat bahwa perjanjian baku tetap merupakan perjanjian yang mengikat para pihak yang menandatanganinya, maupun harus diakui bahwa klausula yang terdapat dalam suatu perjanjian baku banyak mengalihkan beban tanggung

---

<sup>3</sup>Merlam Darus Badruzaman. 1994. *Aneka Hukum Bisnis*.(Bandung; Alumni). Hlm.52-53.

gugat dari pihak perancang perjanjian baku kepada pihak lawannya, namun setiap kerugian yang timbul dikemudian hari akan tetap ditanggung oleh para pihak yang harus bertanggung gugat berdasarkan klausula perjanjian tersebut, kecuali jika klausula tersebut merupakan klausula yang dilarang berdasarkan pasal 18 UUPK. Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen tersebut menentukan bahwa :

- (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 tanggungjawab 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 pihak pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;

- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
  - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada konsumen yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat oleh 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 di beli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausul 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.<sup>4</sup>

Kaitannya dengan permasalahan tersebut, pihak penjual mau tidak mau harus menerima konsekuensinya sesuai dengan kesepakatan yang telah dilakukan. ini sesuai dengan Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen Ayat 1 huruf (b) yang mana telah disebutkan

---

<sup>4</sup> Dilihat Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen.

bahwa “pelaku usaha berhak menolak barang yang telah dibeli konsumen”. hal ini sesuai dengan kesepakatan awal yang mana apabila barang terjadi kerusakan, bisa dikembalikan ke penjual dan minta garansi servis gratis akan tetapi berlaku setelah 1 bulan pembelian.

Walaupun demikian, harus pula diakui bahwa perjanjian baku/perjanjian yang dalam dunia perdagangan yang semakin maju dewasa ini, terutama karena dengan penggunaan perjanjian baku tersebut berarti para pihak dapat mempersingkat waktu bernegosiasi. Hal ini sangat berguna jika dikaitkan dengan prinsip bahwa “waktu adalah uang”.

Oleh karena perjanjian baku, tetap mengikat para pihak dan pada umumnya beban tanggung gugat para pihak adalah berat sebelah, maka langkag yang harus dilakukan bukan melarang atau membatasi penggunaan perjanjian baku melainkan melarang atau membatasi penggunaan klausula-klausula tertentu dalam perjanjian tersebut.

Beberapa hal yang perlu mendapat perhatian dalam perjanjian baku adalah pencantuman klausula eksonerasi harus:

a. Menonjol dan jelas

Pengecualian terhadap tanggung gugat tidak dapat dibenarkan jika penulisannya tidak menonjol dan tidak jelas. Dengan demikian maka penulisan pengecualian tanggung gugat yang ditulis dibelakang suatu surat perjanjian atau yang ditulis

dengan cetakan kecil, kemungkinan tidak efektif karena penulisan klausula tersebut tidak menonjol.

Agar suatu klausula dapat dikatakan menonjol, maka penulisannya dilakukan sedemikian rupa sehingga orang yang berkepentingan akan memperhatikannya. Misalnya dicetak dalam huruf besar atau dicetak dengan tulisan dan warna yang kontras, dan tentu saja hal ini dimuat dalam bagian penting dalam kontrak tersebut.

b. Disampaikan tepat waktu

Pengecualian tanggung gugat hanya efektif jika disampaikan tepat waktu sehingga setiap pengecualian tanggung gugat harus disampaikan pada saat penutupan perjanjian, sehingga merupakan bagian dari kontrak. Jadi bukan disampaikan setelah perjanjian hual beli terjadi.

c. Pemenuhan tujuan-tujuan penting

Pembatasan tanggung gugat tidak dapat dilakukan jika pembatasan tersebut tidak akan memenuhi tujuan penting dari suatu jaminan, misalnya tanggung gugat terhadap cacat yang bersembunyi, tidak dapat dibatasi dalam batas waktu tertentu jika cacat tersembunyi tersebut tidak ditemukan dalam periode tersebut.

d. Adil

Jika pengadilan menemukan kontrak atau klausula kontrak yang tidak adil, pengadilan dapat menolak atau melaksanakannya, atau melaksanakannya tanpa klausula yang tidak adil.

Penggunaan perjanjian baku dalam suatu perjanjian antara konsumen dengan produsen ini kadang atau bahkan sering terjadi penyalahgunaan keadaan atau yang dalam istilah Belanda dikenal dengan *Misbrulk van omstadigheden*. Penyalahgunaan keadaan terjadi apabila orang mengetahui atau seharusnya mengerti bahwa pihak lain karena suatu keadaan khusus seperti keadaan darurat, ketergantungan, tidak dapat berfikir panjang, keadaan jiwa yang abnormal atau tidak berpengalaman bergerak untuk melakukan suatu perbuatan hukum, meskipun ia tahu seharusnya mengerti bahwa sebenarnya ia harus mencegahnya.<sup>5</sup>

Setelah lahirnya UUPK, maka perlindungan konsumen dari penyalahgunaan keadaan seharusnya akan semakin baik karena berdasarkan Pasal UUPK nomor 18, dilarang memuat klausula-klausula baku tertentu (yang merugikan konsumen) dalam perjanjian antara konsumen dengan produsen. Walaupun demikian, larangan tersebut belum dipatuhi oleh pelaku usaha sehingga konsumen masih tetap saja dirugikan.

---

<sup>5</sup> Purwahid Patrik. *Dasar-dasar Hukum Perikatan.* (Bandung: MandarMaju, 1994). Him. 61. Pengertian Penyalahgunaan tersebut ditentukan dalam Pasal 3.2.10B.W. Baru Belanda.

Salah satu kemungkinan penyebab tidak dipatuhinya ketentuan Pasal 18 UUPK, karena beberapa bagian dalam rumusannya mengandung kelemahan karena sangat merugikan pelaku usaha, tetapi apapun alasan tidak dipenuhinya ketentuan tersebut pada akhirnya akan merugikan konsumen.

▪ **Kelemahan Pasal 18 UUPK**

Pada dasarnya UUPK sangat banyak mengandung kelemahan, baik dari segi perumusannya, ketidakkonsistensinya antara pasal atau ayat yang satu dengan yang lain, maupun ketidakkemungkinan atau kesulitan untuk melaksanakan ketentuan yang terdapat dalam UUPK tersebut. Walaupun demikian kelemahan yang akan dibahas lebih lanjut pada bagian ini hanya dikhususkan pada Pasal 18 UUPK.

Larangan untuk memuat klausula-klausula baku tertentu dalam perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha dimaksudkan untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan keadaan oleh pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat, yang pada akhirnya akan merugikan konsumen. Namun demikian dalam bagian Pasal UUPK tersebut masih perlu ditinjau kembali, terutama dari segi keseimbangan perlindungan antara konsumen dengan produsen sebagaimana salah satu asas dari UUPK, yaitu asas keseimbangan. Ketentuan yang dimaksud adalah ketentuan Pasal 18 ayat (1) a,b,c dan g, yang menentukan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang:

- 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;
- 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;

Pasal 1 ayat (1) a, tersebut tampak sangat berlebihan, karena sama sekali menutup kemungkinan bagi pelaku usaha untuk lepas dari tanggung gugat dengan cara mencantumkannya dalam klausula baku, bahkan bertentangan dengan Pasal 27 UUPK sub (e) yang memungkinkan bagi pelaku usaha untuk mengalihkan tanggung gugatnya. Dengan demikian, ketentuan tersebut masih perlu ditinjau kembali untuk disesuaikan agar tidak merugikan produsen/tidak mengganggu prinsip keseimbangan. Pasal 18 ayat (1) b, yang memberikan hak kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang sudah dibeli dengan membebaskan kewajiban kepada pelaku usaha untuk menerima barang tersebut, sangat terkait dengan Pasal 18 ayat (1) c, yang mewajibkan bagi pelaku usaha untuk mengembalikan uang pembayaran yang telah dibayarkan oleh pembeli kepada pelaku usaha.

Seperti pada masalah yang penulis ambil di Top Cell Tulungagung bahwa konsumen membeli barang dan mendapatkan kwitansi/bukti pembayaran dimana didalamnya tercantum apabila barang rusak, bisa dibawa ke tempat penjual dengan batas waktu minimal satu bulan setelah pembelian, akan tetapi sebelum jangka waktu satu bulan barang yang dibeli oleh konsumen sudah rusak dan kemudian disaat konsumen datang kepada penjual dan penjual sendiri tidak mau menanggungnya karena barang tersebut rusak dalam jangka waktu pembelian yang belum ada satu bulan. Kemudian yang penulis ambil dari masalah ini ada dua kemungkinan, yaitu kelalaian dari pihak penjual sendiri sehingga barang cepat rusak atau memang kondisi barang yang dibeli oleh pembeli itu sendiri dalam keadaan tidak 100% normal sehingga mudah rusak. Disitu menimbulkan dua Ketentuan tersebut maksudnya sangat baik dalam memberikan perlindungan kepada konsumen yang tidak puas atas barang-barang yang sudah dibeli dari pelaku usaha, namun ketentuan ini sangat memberatkan bagi pelaku usaha jika dalam UUPK tersebut tidak ditambahkan lagi persyaratan-persyaratan tertentu yang harus dipenuhi oleh konsumen untuk dapat mengembalikan barang yang sudah dibelinya serta menerima kembali uang yang telah dibayarkan kepada pelaku usaha. Persyaratan tambahan tertentu yang harus dipenuhi oleh konsumen untuk dapat mengembalikan barang tersebut, sebaiknya didasarkan pada kondisi barang yang dikembalikan serta jangka waktu

pengembalian. Dengan demikian, konsumen tidak lagi dapat secara seandainya mengembalikan barang yang sudah dibelinya, dan meminta pertanggungjawaban apalagi sampai meminta uangnya dikembalikan, karena jika kita hanya mengacu pada rumusan UUPK yang ada sekarang, maka konsumen dapat mengembalikan barang yang sudah dibeli dalam kondisi bagaimanapun barang tersebut dan kapanpun dia mengembalikannya.

Selain kelemahan-kelemahan rumusan pada sub-sub tertentu pada Pasal 18 ayat (1) tersebut, yang menjadi kelemahan umum adalah karena Pasal 18 ayat (1) hanya melarang klausula-klausula baku yang memenuhi kriteria sebagaimana diatur pada pasal tersebut, padahal yang seharusnya dilarang bukan hanya klausula baku, tapi semua klausula yang memenuhi ketentuan Pasal 18 ayat (1), baik klausula tersebut telah dibakukan maupun tidak dibakukan, sehingga larangan tersebut berlaku umum dalam perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen. Kelemahan-kelemahan dalam substansi UUPK tersebut tidak seharusnya menjadi penghalang untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, karena walaupun larangan penggunaan klausula baku belum dipatuhi dengan alasan-alasan tertentu, masih ada upaya lain yang dapat dilakukan, diantaranya meningkatkan pengetahuan konsumen melalui pendidikan konsumen, bersatunya konsumen, serta dilaksanakannya perjanjian dengan itikad baik.

“Dari kesepakatan jual beliantara penjual dan pembeli tersebut tidak ada itikad baik dari penjual yang mana objek yang telah diberi garansi tidak ada kejelasan”

Hal tersebut bertentangan dengan asas itikad baik yang diatur dalam pasal 1338 ayat (3) bahwa segala perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Selain pendidikan konsumen dan bersatunya konsumen dalam menghadapi "kesewenang-wenangan" pelaku usaha, itikad baik (dalam arti yang luas) juga sangat penting bagi para pihak dalam suatu perjanjian. Asas itikad baik merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang Itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Sedangkan Arrest H.R. di Negeri Belanda memberikan peranan tertinggi terhadap itikad baik dalam tiap pra perjanjian, bahkan kesesatan ditempatkan dibawah asas itikad baik, bukan lagi pada teori kehendak. Begitu pentingnya itikad baik tersebut, sehingga dalam perundingan-perundingan atau perjanjian antara para pihak, kedua belah pihak akan berhadapan dalam suatu hubungan hukum khusus yang dikuasai oleh Itikad baik dan hubungan khusus ini membawa akibat lebih lanjut bahwa kedua belah pihak itu harus bertindak dengan mengingat kepentingan-kepentingan yang wajardari pihak lain. Bagi masing-masing calon pihak dalam perjanjian terdapat suatu kewajiban untuk mengadakan penyelidikan dalam batas-batas yang wajar terhadap pihak lawan sebelum menandatangani kontrak, atau masing-masing pihak harus menaruh

perhatian yang cukup dalam menutup kontrak yang berkaitan dengan itikad baik.<sup>6</sup>

Meski posisi masalah ini belum diketahui titik terang antara kesalahan dari pihak penjual ataupun konsumen, akan tetapi konsumen juga mempunyai hak yang dicantumkan dalam pasal 4 UUPK, yaitu :

- a. Berhak atas mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi/menggunakan barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tiktikar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur atas barang dan/atau jasa dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk memperoleh atau mendapatkan advokasi/perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

---

<sup>6</sup> J.M VanDunne dan van der Burght, Gr. *Perbuatan Melawan Hukum*. Dewan Kerjasama Ilmu hukum Belanda Dengan Indonesia, (Proyek Hukum Perdata. Ujungpandang, 1988). Hlm. 15

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.<sup>7</sup>

Berbicara mengenai hak dan kaitannya dengan permasalahan yang dialami konsumen dalam perjanjian jual beli yang dilakukan di Top cell Tulungagung, sesuai dengan hak konsumen pada point c dan h, dimana dalam point c konsumen berhak mendapatkan jaminan dari produsen atas spesifikasi barang apabila barang benar-benar dijual dalam keadaan 100% normal, tidak ada hal-hal yang memungkinkan untuk rusak, dan dalam point h jika memang rusaknya barang terjadi akibat kelalaian konsumen sendiri, maka konsumen juga tidak berhak meminta ganti rugi, kompensasi atas barang yang telah diterimanya kecuali jika memang kerusakan barang tersebut dikarenakan memang sebelum dijual dalam kondisi sudah tidak normal.

## **B. Fenomena Klausula Baku Jual Beli Handphone di Top Cell Tulungagung dalam Perspektif Hukum Islam**

Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dilokasi kejadian, terdapat sebuah temuan yaitu :

Telah terjadi kesepakatan perjanjian jual beli yang dilakukan oleh penjual dan pembeli. baik kesepakatan harga dan poin-poin tertulis didalamnya termasuk poin kartu garansi yang diberikan penjual kepada pembeli yang mana jika mau membeli objek barang tersebut, pembeli harus menerima klausula tersebut

---

<sup>7</sup> Dilihat Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen.

Setiap transaksi manusia antara seorang penjual dan pembeli harus diwujudkan dalam bentuk tertulis, yaitu tertekan akad. Akad merupakan sebuah perjanjian yang dapat menimbulkan kewajiban berprestasi pada salah satu pihak kepada pihak lain. Adak atau perjanjian dalam bahasa arab disebut dengan *al-abd* atau *al-wa'd*<sup>8</sup>. selain perjanjian ( akad ) disebut juga dengan *al-aqd* yang secara etimologi berarti perikatan, perjanjian, dan pemufakatan<sup>9</sup>. Dalam al-quran juga disebut dalam surat Q.S Al-Maidah ayat :1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ  
مُحَلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqah itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. Yang demikian itu tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki.*<sup>10</sup>

Secara khusus akad adalah suatu perikatan yang didalamnya terdiri dari ijab dan qobul dengan cara yang dibenarkan syariat islam sehingga menimbulkan adanya sebuah akibat hukum pada objeknya. Ijab adalah suatu pernyataan dari pihak pertama mengenai isi perikatan yang diinginkan, sedangkan Kabul adalah suatu pernyataan pihak kedua untuk menerimanya. Maka akad atau perjanjian dalam syariat islam agama islam adalah sah apabila memenuhi rukun dan syarat-syarat. Rukun adalah

<sup>8</sup> Jail Mubarak dan Hasanudin, Teori al-wa'ad dan Implementasi dalam Regulasi Bisnis Syariah dalam *Jurnal Ahkam* , Vol.XI, No.2 Juli 2012 ,hlm 240

<sup>9</sup> Azharudin Latif, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: UIN Jakarta Press: 2005), hlm. 59

<sup>10</sup> Departemen Agama R.I AL-Quran dan terjemah, ( Jakarta: Syaamil Qur'an , 2009)

sesuatu yang harus ada dalam kontrak, sedangkan syarat adalah persyaratan yang harus dipenuhi oleh rukun-rukun tersebut.

”terjadi pemberian klausula yang harus disetujui oleh pembeli yang akan melakukan transaksi jual beli dan tertera isi yang jelas”

Dalam KHES pasal 20 ayat 1 dijelaskan bahwa yang dimaksud akad adalah kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan, atau tidak melakukan perbuatan hukum tertentu. Dari definisi tersebut memberi kesimpulan bahwa perjanjian adalah suatu pernyataan yang dibuat oleh cakap hukum yang memuat kesepakatan bersama ( hak dan kewajiban ) antar kedua belah pihak atau lebih, yang mengikat terhadap suatu hal tertentu. Unsur-unsur dari sebuah perjanjian adalah :

- a. Orang yang melakukan perjanjian
- b. Isi kesepakatan
- c. Objek yang diperjanjikan

Kontrak baku adalah beberapa perjanjian yang seluruh klausula-klausula sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak lain pada dasarnya tidak memiliki sebuah peluang untuk merundingkan atau minta perubahan.<sup>11</sup>

Perjanjian kontrak baku pada umumnya telah tercetak sehingga pihak lain tidak memiliki kesempatan untuk bernegosiasi, pihak yang ada

---

<sup>11</sup>Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, (Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993), hlm. 66

adalah mengambil kontrak tersebut atau meninggalkannya<sup>12</sup>. Hal yang belum diikat hanya beberapa hal hanya seputar objek yang ditransaksi dan besaran biaya yang harus ditanggung<sup>13</sup>.

Hal ini menunjukkan bahwa berlaku sebuah kontrak baku memang sudah menjadi suatu yang tidak asing sehingga dapat diterima keberadaan oleh masyarakat dengan segala kelebihan dan kekurangan. Penggunaan kontrak baku yang dilakukan oleh para pelaku usaha terutama yang memiliki sebuah posisi atau kedudukan yang lebih tinggi dari konsumen yang sehingga pelaku usaha dengan mudah melakukan sebuah transaksi yang mana digunakan dalam mencari sebuah keuntungan. Maka dengan cara pelaku usaha dapat mencantumkan klausula baku yang yang ditetapkan terlebih dahulu isi dari perjanjian tersebut sehingga memberatkan pihak konsumen.

Di tengah bisnis yang semakin pesat diperlukan kontrak baku untuk mengefesiesnsi biaya, tenaga, dan waktu dalam perjanjian bisnis. Banyak sekali perjanjian klausula baku yang ada di masyarakat. Cirri-ciri kontrak baku menurut Mariam Badruzaman yaitu<sup>14</sup> :

- a. Isi ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang posisinya kuat
- b. Masyarakat tidak sama sekali ikut bersama-sama menentukan isi perjanjian

---

<sup>12</sup>Munir Fuady, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang HukumBisnis)*, Buku Kedua, (Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 76

<sup>13</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindunganyang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank diIndonesia*, hlm. 66.

<sup>14</sup>Salim HS, dkk *Perancangan Kontrak dan Momerandum of Understanding (MoU)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2007), hlm. 70

- c. Terdorong oleh kebutuhan
- d. Bentuknya tertulis
- e. Dipersiapkan secara masal dan kolektif

Kemudian dari hasil temuan peneliti yang terjadi di toko Top Cell

Tulungagung dalam kasus jual beli Handphone yaitu :

“Pelaksanaan jual beli yang menggunakan klausula baku biasanya akadnya dalam transaksi. Sah tidaknya akad tergantung kesepakatan antara penjual dan pembeli. Didalam perjanjian Top sell terdapat ijab dan qobul. Transaksi jual beli didasarkan pada sebuah kerelaan dan keadilan para pihak konsumen dan pelaku usaha, sehingga aspek kesetaraan dalam akad dibuktikan dengan nota dan kwitansi penjualan barang dan surat keterangan garansi produk”<sup>15</sup>

Hal tersebut juga diperkuat dengan ayat Al-Quran dalam surat Al-

Maaidah ayat : 1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, penuhi aqad-aqad. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu ( yang demikian itu ) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki”<sup>16</sup>

Untuk menjamin perlindungan konsumen, maka penulis menyatakan bahwa pandangan yang terdapat dalam hukum islam tidak hanya harus sesuai dengan perlindungan konsumen. Sehingga hukum islam

<sup>15</sup> Gita, *karyawan Top Sell Tulungagung*, tanggal 23 Desember 2018

<sup>16</sup>Departemen Agama R.I AL-Quran dan terjemah, ( Jakarta: Syaamil Qur'an , 2009)

menempatkan perlindungan hukum yang seimbang bagi para pihak. Akan tetapi perlunya proses administrasi yang cepat tanpa perjanjian baku.

Dari hasil penelitian yang didapat oleh peneliti dalam melakukan sebuah jual beli ada sebuah kegagalan dari hasil wawancara dengan pembeli :

Iya mbak, saya membeli sebuah handphone di topsell tulungagung. Setelah saya membayar uang dari pembelian handphone tersebut dikasih bukti kwitansi dan kertas garansi dalam satu bulan. Kertas garansi tersebut menyatakan bahwasanya jika kalau handphone yang saya beli rusak yang kerusakan tidak disebabkan kelalian saya dalam waktu kurang dari satu bulan, maka pihak topsell akan menggaransi dengan yang baru. Ternyata handphone yang saya beli Cuma 2 minggu lebih mengalami sebuah error sehingga mati. Saya kembalikan ke topsell menolaknya tidak mau member garansi. Padahal dalam kesepakatannya pihak topsell menjamin garansi satu bulan jika mengalami kerusakan<sup>17</sup>.

Dari kasus kejadian tersebut sangat bertentangan dengan teori-teori yang ada. Setiap kesepakatan dalam suatu transaksi mempunyai asas-asas untuk mendasari kesepakatan tersebut sehingga tidak menimbulkan suatu kerugian antara satu sama lain. Asas-asas tersebut seperti<sup>18</sup> :

a. Asas Kebebasan ( *Al-Hurriyah* )

Asas ini merupakan dalam hukum islam merupakan prinsip dasar hukum perjanjian. Pihak-pihak yang melakukan perjanjian mempunyai kebebasan untuk membuat perjanjian, baik dari segi materi yang diperjanjikan. Perjanjian dalam bentuk perjanjian secara lisan maupun tulisan.

---

<sup>17</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Nanda sebagai konsumen di TOPSELL, pada tanggal 28 Desember 2018 pukul 12:00 WIB

<sup>18</sup> Eva Zulfa Nailufar, *Pengupahan Berkeadilan Menurut Hukum Islam: Kajian UMP DKI*, (Jakarta: A-Empat, 2014), hlm. 41

Dengan kata lain syariat islam memberikan kebebasan kepada setiap orang yang melakukan perjanjian sesuai yang diinginkan, tetapi yang menentukan akibat hukum adalah ajaran agama. Adapun unsur pemaksaan dan pemasangan kebebasan bagi pihak yang melakukan perjanjian dianggap merugikan bahkan tidak sah.

Landasan asas kebebasan berdasarkan kepada Al-Quran dalam surat Al-Baqarah : 265

وَمَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ وَتَثْبِيتًا مِّنْ أَنفُسِهِمْ كَمَثَلِ جَنَّةٍ بِرَبْوَةٍ أَصَابَهَا وَابِلٌ فَآتَتْ أُكُلَهَا ضِعْفَيْنِ فَإِن لَّمْ يُصِبْهَا وَابِلٌ فَطُلَّتْ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ﴿٢٦٥﴾

Artinya: Dan perumpamaan orang-orang yang membelanjakan hartanya karena mencari keridhaan Allah dan untuk keteguhan jiwa mereka seperti sebuah kebun yang terletak di dataran tinggi yang disiram oleh hujan lebat, maka kebun itu menghasilkan buahnya dua kali lipat. Jika hujan lebat tidak menyiraminya, maka hujan gerimis (pun memadai). Dan Allah Maha Melihat apa yang kamu perbuat<sup>19</sup>

Al-Maidah : 1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۗ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ تَحَكَّمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. Yang demikian itu dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.<sup>20</sup>

<sup>19</sup>Departemen Agama R.I AL-Quran dan terjemah, ( Jakarta: Syaamil Qur'an , 2009)

<sup>20</sup> Ibid.

b. Asas Persamaan atau kesetaraan ( *Al- Musawah* )

Asas persamaan atau kesetaraan sering dinamakan juga asaa keseimbangan para pihak dalam perjanjian. Sebagaimana asas *equality before the law*, maka kedudukan para pihak dalam perjanjian adalah seimbang ( *equal* ). Secara factual terdapat keadaan di mana salah satu pihak memiliki kedudukan yang lebih tinggi dibandingkan pihak lainnya, seperti hubungan pemberi fasilitas dengan penerimaan fasilitas, adanya perjanjian-perjanjian baku ( *standard contract* ) yang memaksa pihak lain seolah-olah tidak memiliki pilihan selain *take it or leave it*.

Asas ini memberikan landasan bahwa kedua belah pihak yang melakukan perjanjian memiliki kedudukan yang sama antar satu yang lainnya. Dasar hukum dari asas-asas persamaan adalah surat

QS. Al-Hujarat : 13

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya : *Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling takwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal*<sup>21</sup>

c. Asas Keadilan ( *Al-Adalah* )

Keadilan adalah salah satu sifat Allah SWT dalam Al-Quran menerangkan agar manusia menjadikan sebagai ide moral. Bahkan Al-

---

<sup>21</sup> Ibid.

Quran menempatkan keadilan lebih dekat dengan ketakwaan. Pelaksanaan asas ini dalam perjanjian, dimana para pihak dituntut untuk berlaku benar dalam pengungkapan kehendak dan keadaan, memenuhi perjanjian yang mereka buat, dan memenuhi semua kewajiban.

Asas keadilan berkaitan dengan asas kesamaan, meskipun keduanya tidak sama, dan merupakan lawan dari kezaliman. Salah satu bentuk kezaliman adalah mencabut hak-hak kemerdekaan orang lain, dan tidak memenuhi hak perjanjian.

Dasar asas keadilan terdapat dalam ayat Al Quran dalam surat QS An-Nahl : 90

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ  
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya : *Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*<sup>22</sup>

d. Asas Kerelaan ( *Al-Ridhaiyyah* )

Asas kerelaan menyatakan segala transaksi yang dilakukan atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak. Bentuk kerelaan dari para pihak tersebut terjadi pada saat terjadinya kata sepakat tanpa perlu dipenuhinya formasinya. Kerelaan antara pihak yang berjanji dianggap sebagai terwujudnya semua transaksi.

---

<sup>22</sup> Ibid.

Dasar asas kerelaan dalam surat Al-Quran surah An-Nisa : 29

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ  
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu*<sup>23</sup>

e. Asas Kejujuran dan kebenaran ( *Ash-Shidq* )

“dalam hal kesepakatan ini penjual tidak menepati janji mengenai garansi yang akan diberikan kepada pembeli, hal ini bertentangan dengan asas Kejujuran diatas”

Asas kejujuran adalah salah satu etika yang mendasar dalam islam. Islam adalah nama lain dari kebenaran. Allah berbicara benar dan memerintahkan semua muslim untuk jujur dalam segala hal dalam segala urusan dan perkataan. Dasar asas kejujuran dalam Al-Quran dalam surah Al-Ahzab:70

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar.*<sup>24</sup>

f. Asas Kemanfaatan ( *Al-Manfaat* )

Asas manfaat adalah perjanjian yang dilakukan oleh para pihak bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan bagi mereka dan bagi mereka tidak boleh menimbulkan kerugian atau keadaan

<sup>23</sup> Ibid.

<sup>24</sup> Ibid.

memberatkan. Kemanfaatan ini berkenaan dengan dengan objek dalam melakukan akad.

Dasar hukum asas kemanfaatan dalam Al-Quran dalam surah Al-Baqarah : 168

يَتَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوْا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿١٦٨﴾

Artinya : *Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan, karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.*<sup>25</sup>

g. Asas Tertulis ( *Al-Kitabah* )

Asas tertulis mengisaratkan agar perjanjian yang dilakukan benar-benar dalam kebaikan bagi semua pihak yang melakukan perjanjian sehingga akad harus ditulis. Asas tertulis ini dianjurkan untuk transaksi dalam bentuk tidak tunai. Disamping itu diperlukan saksi-saksi.

Dasar hukum dalam asas tertulis dalam surat Al- Baqarah : 282 yaitu :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُبَ يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَئِن كُنْتُمْ عٰلَمِيهِ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskan dengan benar, dan janganlah penulis enggan*

<sup>25</sup> Ibid.

*menuliskannya sebagaimana allah mengajarkannya, maka hendaklah ia menuliskan.*<sup>26</sup>

Sehingga perjanjian yang ada pada toko top cell Tulungagung telah melanggar hukum islam. yang mana sudah ada kesepakatan yang dibuktikan dengan nota kesepakatan dan garansi. Ternyata pihak top cell Tulungagung sendiri yang melangganya.

---

<sup>26</sup>*Ibid.*