

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM PEMBELIAN SUATU BARANG DENGAN PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI PADA NOTA PEMBAYARAN DITINJAU DARI UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus di Toko dan Minimarket Kabupaten Banyuwangi)

Mohammad Syaiful Bahri, Agnes Pasaribu, Demas Brian Wicaksono
Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, UNTAG Banyuwangi
Email : syifullbahri123@gmail.com, agnespasaribushmhum@gmail.com,
demasbrian@untag-banyuwangi.ac.id

ABSTRACT : PROTECTION OF CONSUMER LEGAL PROTECTION IN PURCHASE OF AN GOODS BY INCLUDING AN EXONERATION CLAUSE ON PAYMENT NOTES REVIEWED FROM LAW NUMBER 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION (Case Study in Stores and Minimarkets in Banyuwangi Regency). *The Exoneration Clause is a provision in an agreement where it is determined that there is a limitation or exemption from certain responsibilities, which normally according to law should be his responsibility. Exoneration clauses whose contents aim to transfer the responsibility of business actors are included in the type of standard clauses that are prohibited according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The problems examined in this study include: 1) The legal consequences if the Payment Note includes an Exoneration Clause, 2) Legal Protection for Consumers regarding the application of the Exoneration Clause to Payment Notes. The research method used in this study is empirical juridical, namely legal research regarding the application of every legal event that occurs in society or direct research into the field using the methods of observation, interviews, documentation and then data analysis. The results of the study stated that: 1) Business actors violated the provisions for including the exoneration clause which had been stipulated, according to the Civil Code Articles (1320 and 1338) would be declared null and void, Article 62 paragraph (1) of the Consumer Protection Act already contains sanctions, namely threats of punishment maximum imprisonment of 5 (five) years or a maximum fine of Rp. 2,000,000,000.00 (two billion rupiah). 2) Legal protection for consumers is based on the existence of a number of consumer rights that need to be protected from actions that might harm consumers. Based on Article 1 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, which explains that consumer protection is all efforts to ensure legal certainty, however, in practice there are still many business actors who use exoneration clauses and this results in consumers not being protected.*

Keywords : *Exoneration Clause, Consumer Rights, Consumer Protection.*

ABSTRAK: PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM PEMBELIAN SUATU BARANG DENGAN PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI PADA NOTA PEMBAYARAN DITINJAU DARI UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus di Toko dan Minimarket Kabupaten Banyuwangi).

Klausula Eksonerasi merupakan suatu ketentuan dalam suatu perjanjian dimana ditetapkan adanya pembatasan atau pembebasan dari tanggung jawab tertentu, yang secara normal menurut hukum harusnya menjadi tanggung jawabnya. Klausula Eksonerasi yang isinya bertujuan untuk mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha termasuk jenis klausula baku yang dilarang menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Masalah yang diteliti dalam penelitian ini antara lain : 1) Konsekuensi Hukumnya jika dalam Nota Pembayaran terdapat Pencantuman Klausula Eksonerasi, 2) Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas penerapan Klausula Eksonerasi pada Nota Pembayaran. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris yaitu penelitian hukum mengenai pemberlakuan pada setiap peristiwa hukum yang terjadi dalam masyarakat ataupun penelitian langsung ke lapangan dengan metode observasi, wawancara, dokumentasi lalu analisis data. Hasil penelitian meyakini bahwa : 1) Pelaku usaha melanggar ketentuan pencantuman klausula eksonerasi yang sudah ditetapkan maka menurut KuHP Pasal (1320 dan 1338) akan dinyatakan batal demi hukum, Pasal 62 ayat (1) Undang – Undang Perlindungan Konsumen sudah berisi sanksi yaitu berisikan ancaman hukuman pidana penjara maksimum 5 (lima) tahun atau pidana denda maksimum Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). 2) Perlindungan Hukum terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak – hak konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan – tindakan yang mungkin akan merugikan konsumen. Berdasarkan Pasal 1 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjelaskan bahwa perlindungan konsumen itu merupakan segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum, akan tetapi praktek di lapangan masih banyak pelaku usaha yang menggunakan klausula eksonerasi dan itu mengakibatkan konsumen tidak terlindungi.

Kata Kunci : Klausula Eksonerasi, Hak–Hak Konsumen, Perlindungan Konsumen.

PENDAHULUAN

Standar Kontrak atau perjanjian baku adalah penggunaan klausula eksonerasi dalam transaksi konsumen. Standar kontrak pada dasarnya lahir dari kebutuhan masyarakat yang bertujuan untuk memberikan kemudahan atau kepraktisan bagi para pihak dalam melakukan transaksi. Standar Kontrak yang mengandung klausula eksonerasi menimbulkan akibat hukum bagi konsumen yaitu tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pelaku usaha menjadi tanggung jawab konsumen. Undang – Undang Perlindungan Konsumen mewajibkan pelaku usaha untuk segera menyesuaikan standar kontrak yang dipergunakan dengan ketentuan Undang – Undang, tetapi dalam praktik hal tersebut sulit dilakukan.

Perlindungan Konsumen merupakan suatu persoalan yang sangat penting baik bagi perseorangan bahkan bagi masyarakat luas, dimana mereka baik perseorangan maupun masyarakat tersebut tidaklah dapat melepaskan diri mereka dari kegiatan komsumtif barang maupun jasa. Perlindungan konsumen tentu sangat dibutuhkan oleh masyarakat dimanapun mereka berada serta haruslah

dapat melindungi kegiatan konsumtif apapun yang dilakukan oleh masyarakat.

Perlindungan ini bertujuan untuk mendorong para pelaku usaha untuk menjalankan usahanya secara bertanggung jawab serta untuk mengangkat harkat dan martabat konsumen sehingga hak-hak yang dimilikinya tetap terpenuhi dan dilindungi oleh hukum. Agar terpenuhi dan terjaminnya hak-hak konsumen maka setiap konsumen dapat menjadi sosial kontrol bagi para pelaku usaha agar tetap menjaga rasa tanggung jawab terhadap usahanya.

Pada tanggal 20 April 1999 telah disahkan dan diundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mengatur mengenai segala sesuatu yang menjadi kewajiban- kewajiban para pelaku usaha, hak-hak konsumen serta wujud perlindungan konsumen. Namun Undang-Undang ini berlaku secara efektif satu tahun setelah diundangkannya yaitu 20 April 2000. Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan upaya perlindungan konsumen di Indonesia dapat lebih diperhatikan, oleh karena itu mewujudkan perlindungan

konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain memiliki keterkaitan dan ketergantungan antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam konsiderat huruf D UU Perlindungan Konsumen, adanya peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan mampu memberikan perlindungan kepada konsumen dalam hal peningkatan kesejahteraan, harkat dan martabat konsumen, serta membuka akses informasi tentang barang dan jasa.

Di dalam suatu perjanjian sehubungan dengan adanya keinginan dari salah satu pihak agar tidak mengalami kerugian terlalu besar apabila timbul suatu peristiwa, maka pelaku usaha berusaha menekan kerugian itu dengan jalan mencantumkan syarat-syarat yang bermaksud mengurangi, meringankan atau bahkan menghapuskan sama sekali tanggung jawabnya terhadap kerugian tersebut, syarat itulah yang dinamakan dengan klausula eksonerasi.

Pada dasarnya disertakannya klausula eksonerasi ini adalah karena antara resiko kewajiban atau tanggung jawab yang ada diantara para pihak tidak seimbang. Sehingga tujuan dimuatnya klausul eksonerasi ini tidak lain adalah untuk mengurangi kewajiban atau

tanggung jawab dari salah satu pihak, guna mengurangi risiko yang terlalu besar karena kemungkinan timbulnya banyak kesalahan, dengan kata lain tujuannya adalah untuk pembagian beban resiko secara layak.

Pada umumnya apabila dalam hal risiko dan kewajiban atau tanggung jawab antara para pihak tidak seimbang, maka diadakan syarat eksonerasi. Adanya klausula eksonerasi ini juga ditemukan pada Nota Pembayaran pada barang belanjaan dengan kalimat “Barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar / dikembalikan” yang merupakan Klausula Baku yang dilarang oleh Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas, guna melakukan pengkajian terhadap permasalahan dalam latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apa Konsekuensi Hukumnya jika dalam Nota Pembayaran terdapat Pencantuman Klausula Eksonerasi?
2. Bagaimana Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Adanya Penerapan Klausula Eksonerasi

Pada Nota Pembayaran?

METODE PENELITIAN

Sesuai dengan permasalahan di atas, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian penulisan skripsi ini merupakan penelitian hukum yuridis empiris, penelitian yuridis empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi pada masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta – fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang di dasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya. Maka yang perlu di

tempuh adalah memberikan cara atau metode penyajian yang efektif dan efisien, agar tujuan dan sasaran yang diinginkan dapat tercapai.

Penulis menggunakan metode yuridis empiris adalah karena dalam penelitian berdasarkan pada kejadian nyata yang pernah dialami, kejadian itu bisa didapatkan melalui penelitian, observasi terhadap kenyataan atau eksperimen yang mendasari wujud satuan gejala yang ada dalam kehidupan sosial manusia, seperti halnya yang terjadi Permasalahan tentang Klausula Eksonerasi di Beberapa Toko dan Minimarket di Banyuwangi yang diselesaikan dengan Hukum Perlindungan Konsumen dengan pertimbangan bagaimana Nota Pembayaran yang di dalamnya terdapat Klausula Eksonerasi tersebut, pada pendekatan yuridis empiris diarahkan pada gejala – gejala yang mempunyai karakteristik tertentu dalam kehidupan manusia yang disebut sebagai variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN Konsekuensi Hukum Jika Dalam Nota Pembayaran Terdapat Pencantuman Klausula Eksonerasi

Klausula eksonerasi adalah klausul yang tercantum dalam sebuah

hubungan kontraktual dengan upaya menghindarkan diri dalam pemenuhan suatu kewajiban dalam bentuk penggantian kerugian baik seluruh atau sebagian karena pengingkaran terhadap perjanjian.

Secara sederhana, klausula eksonerasi ini diartikan sebagai klausula pengecualian kewajiban atau pengalihan tanggung jawab dalam perjanjian. Pembatasan atau larangan penggunaan klausula eksonerasi ini dapat kita temui dalam hukum positif di Indonesia yaitu dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Undang – Undang Perlindungan Konsumen), yang bunyinya 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.
 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 ini¹.

Maka, klausula eksonerasi yang isinya bertujuan untuk mengalihkan

¹ Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

tanggung jawab pelaku usaha termasuk jenis klausula baku yang dilarang. Adapun sebenarnya tujuan dari larangan pencantuman klausula baku dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak yang merupakan salah satu asas utama dalam hukum perjanjian di Indonesia.

Jika pelaku usaha melanggar ketentuan pencantuman klausula eksonerasi yang sudah ditetapkan maka akan dinyatakan batal demi hukum, sesuai dengan isi dalam Pasal 18 ayat (3) menyebutkan bahwa, “Setiap klausula baku yang sudah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.”

Batal demi hukum artinya adalah syarat-syarat dalam perjanjian tersebut dianggap tidak pernah ada, dalam Pasal 62 ayat (1) UUPK sudah berisi sanksi terhadap pelanggaran Pasal 18 tersebut yaitu berisikan ancaman hukuman pidana penjara maksimum 5 (lima) tahun

atau pidana denda maksimum Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

Pada Pasal 63 Undang – Undang Perlindungan Konsumen, menyebutkan ;

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan berupa :

- a. Perampasan barang tertentu.
- b. Pengumuman Keputusan Hakim.
- c. Pembayaran Ganti Rugi.
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen.
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran.
- f. Pencabutan Izin Usaha²

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Adanya Penerapan Klausula Eksonerasi Pada Nota Pembayaran

Globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara. Hal ini

menjadikan barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi dalam negeri maupun produksi luar negeri. Perkembangan tersebut kemudian telah mempermudah segala hal termasuk dalam hal perjanjian jualbeli.

Kondisi yang demikian satu pihak memiliki manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi. Di lain pihak, kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk mendapatkan keuntungan sebesar – besarnya oleh pelaku usaha, salah satunya melalui penerapan klausula eksonerasi yang merugikan konsumen.

Prinsip tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Hal ini dikarenakan konsumen merupakan golongan yang rentan dieksploitasi oleh pelaku usaha, sehingga dalam hal terdapat kasus-kasus pelanggaran

² Pasal 62 dan 63 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menentukan siapa yang bertanggung jawab.

Ada beberapa asas dari perlindungan konsumen dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen, yaitu :

1. Untuk mendapatkan keadilan.
2. Untuk mencapai asas manfaat.
3. Untuk mencapai asas keseimbangan.
4. Untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan konsumen.
5. Untuk mendapatkan kepastian hukum.

Secara umum, terdapat beberapa prinsip-prinsip tanggung jawab dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen yang dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Kesalahan (*liability based on fault*).
2. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*);
3. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*);
4. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*).
5. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).

Pasal 1365 dikenal dengan

pasal perbuatan melawan hukum, yang mengharuskan terpenuhinya empat syarat pokok, salah satu syaratnya adalah adanya kesalahan. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*), prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, sehingga beban pembuktian ada pada tergugat dikenal dengan beban pembuktian terbalik. Sistem pembuktian terbalik terdapat dalam Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23 UUPK.

Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*), merupakan kebalikan dari prinsip sebelumnya. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

Tanggung jawab mutlak (*strict*

liability), merupakan prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Tanggung jawab ini didasarkan pada tanggung jawab produk langsung secara perdata dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.

Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*), prinsip ini sangat disenangi pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini sangat merugikan konsumen apabila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.

Prinsip tanggung jawab yang lain adalah *contractual liability*, dalam hal terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha yang didasarkan pada *contractual liability*, merupakan tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian dari pelaku usaha baik

yang menjual barang dan/atau jasa atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikan.

Pencantuman klausula baku pada dasarnya tidak dilarang. Tujuan dibuat klausula baku adalah untuk memberikan kemudahan bagi para pihak yang akan melakukan suatu perjanjian. Pasal 18 butir a UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang memuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Konsumen sebagai pihak yang lemah dalam hal ini, akan mengalami kerugian bilamana pelaku usaha mencantumkan klausula eksonerasi dalam suatu perjanjian jual beli. Hal ini, dikarenakan konsumen hanya memiliki pilihan menerima atau menolak perjanjian tersebut (*take it or leave it contract*). Namun yang terjadi banyak konsumen yang menerima perjanjian yang memuat

klausula eksonerasi dikarenakan kebutuhan akan barang dan/atau jasa tersebut.

Berdasarkan Pasal 1 Undang – Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum dan memberi perlindungan kepada konsumen melalui asas keseimbangan.

Dari apa yang di kemukakan, dapat dikatakan bahwa Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah jelas menyatakan bahwa klausula eksonerasi dilarang karena melepaskan tanggung jawab dari kewajiban pelaku usaha untuk mengganti kerugian yang apabila terdapat barang yang rusak dibeli oleh konsumen. Namun dalam praktek di lapangan masih banyak pelaku usaha yang menggunakan klausula eksonerasi dan itu mengakibatkan konsumen tidak terlindungi.

Dari hasil penelitian di lapangan ternyata perlindungan hukum terhadap konsumen yang berkaitan dengan klausula eksonerasi belum terlindungi konsumennya, karena pelaku usaha masih mencantumkan klausula tersebut. Harapannya itu ditulis besar – besar, akan tetapi ternyata di nota pembayaran masih ada tulisannya kecil dan ada juga yang hampir tidak kelihatan. Jadi ternyata masih ada pelaku usaha yang menggunakan klausula eksonerasi tersebut walaupun tidak semuanya, tetapi pada umumnya masih ada klausula tersebut dan hal ini sudah melanggar Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jadi konsumen pada umumnya tidak terlindungi terhadap penggunaan klausula eksonerasi oleh perusahaan sebagai pelaku usaha, yang sebenarnya itu harus perlu adanya pengawasan dari pemerintah untuk melihat klausula tersebut tetap tercantum atau tidak dan itupun harus dilakukan oleh pemerintah.

Upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan Undang – Undang Nomor 8 Tahun

1999 tentang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran dan tingkat pengetahuan akan hak-haknya yang masih rendah. Undang – Undang Perlindungan Konsumen diharapkan mampu memberikan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha karena hak-haknya yang mereka terima tidak terpenuhi. Perlindungan ini harus dirasakan oleh para pengguna produk barang ataupun jasa yang disediakan pelaku usaha, oleh karenanya konsumen penting mengetahui hak-hak yang seharusnya mereka terima. Namun kenyataan di dalam prakteknya, konsumen belum terlindungi.

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan upaya kepastian hukum kepada konsumen atas hak – haknya. Tidak hanya itu, perlindungan yang diberikan atas regulasi ini memberikan dampak besar terkait dengan klausula eksonerasi yang semakin banyak

diterapkan di dalam dunia bisnis, khususnya di toko dan minimarket Banyuwangi. Dalam Undang – Undang ini sudah sangat jelas aturan – aturan yang harus dilakukan oleh pelaku usaha dalam memberlakukan klausula eksonerasi. Jika klausula yang diterapkan pada Nota Pembayaran susah dimengerti oleh konsumen karena tata dan letak yang hampir tidak diketahui oleh konsumen dan itu sangat bertentangan dengan Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

Setiap kegiatan transaksi baik jual beli ataupun kegiatan lainnya secara jelas dilarang adanya unsur ketidakjelasan dan penipuan. Hal ini disebabkan dapat membuat salah satu pihak dirugikan. Seharusnya pihak Toko dan Minimarket di Banyuwangi ini dalam menerapkan klausula eksonerasi hendaknya menempatkan letaknya secara jelas kepada konsumen agar konsumen menyadari bahwa Toko dan Minimarket di Banyuwangi menerapkan klausula eksonerasi. Karena tidak semua konsumen bisa memahami peraturan yang mereka berlakukan, bisa saja konsumen

adalah orang awam dan kurang memahami hukum ataupun ada konsumen yang tidak bisa membaca. Sehingga tidak akan terjadi kesalahpahaman atau perselisihan dikemudian hari antara pelaku usaha dan konsumen.

Pihak Toko dan Minimarket Banyuwangi bisa memberitahukan isi klausula melalui spanduk atau banner atau tulisan dengan lebih jelas serta penempatan yang bisa dijangkau oleh konsumen. Dengan demikian konsumen akan mengetahui peraturan yang ditetapkan dan akan lebih berhati-hati serta lebih teliti ketika akan membeli suatu barang karena ada resiko yang mereka tanggung. Dari apa yang di kemukakan, dapat dikatakan bahwa sangat penting untuk melindungi konsumen dari berbagai hal yang merugikan mereka. Konsumen perlu dilindungi, karena konsumen dianggap memiliki suatu kedudukan yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Konsekuensi Hukum jika dalam Nota Pembayaran terdapat

Klausula Eksonerasi apabila pelaku usaha melanggar ketentuan pencantuman klausula eksonerasi yang sudah ditetapkan maka menurut Kuhperdata akan dinyatakan batal demi hukum, sesuai dengan prinsip konsensualisme (1320 KUH Perdata) dan prinsip kebebasan berkontrak (1338 KUH Perdata). Dan juga sesuai isi dalam Pasal 18 ayat (3) UUPK menyebutkan bahwa, “Setiap klausula baku yang sudah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.” Batal demi hukum artinya adalah syarat-syarat dalam perjanjian tersebut dianggap tidak pernah ada, dalam Pasal 62 ayat (1) UUPK sudah berisi sanksi terhadap pelanggaran Pasal 18 tersebut yaitu berisikan ancaman hukuman pidana penjara maksimum 5 (lima) tahun atau pidana denda maksimum Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

2. Perlindungan Hukum terhadap

konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak – hak konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan – tindakan yang mungkin akan merugikan konsumen. Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjelaskan bahwa perlindungan konsumen itu merupakan segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dan Undang – Undang Perlindungan Konsumen ini sudah jelas menyatakan bahwa klausula eksonerasi itu dilarang, karena melepaskan tanggung jawab dari kewajiban pelaku usaha untuk mengganti kerugian yang apabila terdapat barang yang rusak dibeli oleh konsumen. Namun dalam praktek di lapangan masih banyak pelaku usaha yang menggunakan klausula eksonerasi dan itu mengakibatkan konsumen tidak terlindungi.

Saran

1. Penerapan Klausula Eksonerasi di Toko dan Minimarket di Banyuwangi awalnya

menggunakan Klausula Eksonerasi berbentuk tertulis dan itupun tulisannya kecil dan tidak diberitahukan kepada konsumen atau jelasnya tidak sesuai dengan peraturan penerapan klausula baku yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sebaiknya Klausula ini yang ada di Toko dan Minimarket di Banyuwangi ditulis dengan huruf kapital dan berukuran besar, dan harus diberitahukan secara jelas maksud dan tujuan dari klausula baku tersebut dan harus sesuai dengan peraturan penerapan klausula baku yang ada dalam Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Karena tidak semua konsumen melihat dan memahami maksud dan tujuan dari klausula baku tersebut, hal tersebut untuk menghindari perselisihan antara konsumen dan pihak pelaku usaha. Pelaku usaha yang mencantumkan klausula eksonerasi harus lebih memperhatikan asas – asas dalam hukum perjanjian sehingga kedua

belah pihak sama – sama mendapat keuntungan atas pelaksanaan perjanjian tersebut.

2. Pemerintah lebih tegas dalam mengatur dan melakukan pengawasan mengenai ketentuan klausula eksonerasi, karena pemerintah selama ini kurang melakukan pengawasan yang menimbulkan praktek di lapangan tidak sesuai dengan ketentuan yang ada di dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Dengan di lakukan pengawasan ini, harapannya para pelaku usaha lebih memperhatikan penggunaan klausula eksonerasi pada saat menjalankan usahanya. Dalam penerapan Undang – Undang Perlindungan Konsumen perlu adanya kerja sama yang baik antara pemerintah, penegak hukum, pelaku usaha, konsumen, dan sosialisasi kepada masyarakat baik kepada pelaku usaha maupun konsumen tentang perlindungan konsumen tersebut agar masyarakat tidak tabu lagi akan hal ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Agus Nuda Hernoko, 2011,

Hukum Perjanjian asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group), hlm. 13

A.Z. Nasution, 2006, *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta

Abdulkadir Muhammad, 2004, *Pengertian Yuridis Empiris*, Bandung, Cipta Aditiya Bakti, hlm. 134

Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 15

Budiman N.P.D Sinaga, 2005, *Hukum Kontrak dan Penyelesaian Sengketa dari Perspektif Sekretaris*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 15

Chairuman Pasaribu H, Surahwadi K.Lubis, 2004, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, (Jakarta : Sinar Grafika), hlm. 1

Gunawan Widjaja Dani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*,

- Jakarta: PT.Gramedia
Pustaka Utama
- Happy Susanto, 2008, *Hak – Hak Konsumen Jika Dirugikan Oleh Pelaku Usaha*, Visimedia, Jakarta, hlm. 4
- Ika Meutiah, 2006, *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta
- Leli Joko Suryono, 2014, *Pokok-pokok Perjanjian Indonesia*, LP3M UMY, Yogyakarta, hlm. 43
- Muhammad Syaifuddin, 2012, *Hukum Kontrak*, (Bandung: CV. Mandar Maju), hlm. 216
- Munir Fuady, 2007, *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.51
- Ridwan Khairandy, 2004, *Iktikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*, Program Pasca sarjana, Univeversitas Indonesia, Jakarta, hlm. 27.
- R.Wirjono Projodikoro, 1989, *Asas – asas Hukum Perjanjian*, (Bandung : Sumur), hlm. 9
- Sutan Remy Sjandeni, 1993, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Hukum yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Institut Bahkir Indonesia, Jakarta, hlm. 47
- Sudikno Mertokusumo, 1992, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty, hlm. 15
- Soerjono Soekanto, 2008, *Analisa Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm. 43
- Peraturan Perundang - Undangan :**
- Kitab Undang – Undang Hukum Perdata
 - Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Jurnal Hukum :**
- Ana Sofia, 2018, *Implementasi Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku antara Debitur dengan Kreditur dikatitkan dengan Pasal*

*1320 KUHPerdata Jo Pasal
18 Undang – Undang
Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan
Terhadap Konsumen, Jurnal
Lex Supreme, Vol. 4 No.1
Tahun 2018.*

Indah Tri Pujiati, 2020,
*Penerapan Klausula
Eksonerasi dalam
Perjanjian standar dan
Perlindungan Hukum bagi
Konsumen Pembelian
Produk Smartphone, Jurnal
Kertha Semaya, Vol.10 No.
5.*

Internet :

Hidayaturrehman, 2015, *Hukum
Perlindungan Konsumen,*
melalui [www.academia.edu/
Hukum_perlindungan_kons
umen](http://www.academia.edu/Hukum_perlindungan_konsumen), diakses pada tanggal
20 Oktober 2022

Fajar Sidik, 2015, [http:// www.
Hukum Online. Com /
klinik /detail /
lt4d0894211ad0e /](http://www.HukumOnline.Com/klinik/detail/lt4d0894211ad0e)
klausula-eksonerasi, diakses
tanggal 24 Oktober 2022
pukul 15.21 WIB.