

Upaya Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi dalam Kontrak Baku Menurut Undang-undang No 8 tahun 1999

Consumer Protection Efforts Against Exoneration Clauses in Standard Contracts According to Law No. 8 of 1999

Siti Syarifah Wafiqah Wardah^{1*}

Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Makassar¹

Email : syarifah.wafiqah@unm.ac.id^{1*}

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pelaku usaha yang melakukan kesewenang-wenangan dalam transaksi bisnis yang dituangkan dalam kontrak baku. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui cara studi kepustakaan. Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan Undang-undang dan pendekatan konseptual. Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan pada penelitian ini yaitu baha hukum yang diperoleh dalam penelitian ini adalah dengan Studi Dokumen, yaitu menghimpun dan mengumpulkan bahan hukum primer yaitu Undang-Undang Dasar Tahun 1945, KUHPerdara, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Upaya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan klausula eksonerasi di dalam kontrak baku dilakukan dengan upaya perlindungan preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif atau pencegahan dilakukan melalui tindakan pemerintah yang diambil sebelum pelanggaran itu terjadi dan perlindungan hukum represif adalah perlindungan untuk menangani permasalahan yang terjadi yang disebabkan oleh pelaku usaha yang membuat konsumen merugi. Perlindungan ini dapat dilakukan melalui penyelesaian sengketa melalui pengadilan ataupun diluar pengadilan.

Kata Kunci: Konsumen, Klausula Eksonerasi, Kontrak baku.

ABSTRACT

This research aims to analyze the legal protection for consumers against business actors who commit arbitrariness in business transactions as outlined in the standard contract.. This research uses a normative juridical approach method, the data collection technique in this research is done through literature study. The approach method used is the Law approach and conceptual approach. The legal material collection technique used in this research is the legal material obtained in this research is by Document Study, namely collecting and collecting primary legal materials, namely the 1945 Constitution, the Civil Code, and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Legal protection efforts against consumers in the use of exoneration clauses in standard contracts are carried out with preventive and repressive protection efforts. Preventive legal protection or

prevention is carried out through government action taken before the violation occurs and repressive legal protection is protection to deal with problems that occur caused by business actors who make consumers lose money. This protection can be done through dispute resolution through the court or outside the court.

Keywords: Consumer, Exoneration Clause, Standard Contract.

PENDAHULUAN

Laju perkembangan dunia di era modern saat ini sangat cepat sehingga menyebabkan perkembangan transaksi bisnis juga meningkat pesat dalam masyarakat. Hal ini di tunjukkan dengan fakta semakin banyak jumlah transaksi bisnis yang dituangkan secara formal dalam bentuk perjanjian atau kontrak bisnis. Perjanjian tersebut kemudian berkembang dan terbentuklah berbagai jenis perikatan baru antara para pihak (Harahap & Chrisanta, 2023). Perjanjian adalah peristiwa hukum keperdataan dimana para pihak bersedia saling mengikatkan diri dan mematuhi hak dan kewajiban yang timbul didalam klausul-klausul untuk mengakomodir kepentingan para pihak dan bersifat mengikat secara hukum. Sebagaimana yang diterangkan pada aturan dasarnya dapat ditemui pada Buku III Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPperdata) dalam Pasal 1313 menyebutkan “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya dengan orang lain atau lebih” sehingga dengan adanya aturan ini menimbulkan tanggung jawab para pihak untuk menjalankan hak dan kewajiban masing-masing, dimana kewajiban pihak yang satu merupakan hak bagi pihak lainnya yang didasarkan kesepakatan. Pernyataan sepakat untuk melakukan hal yang telah diperjanjikan berarti telah terikat secara hukum dan perjanjian tersebut berlaku layaknya undang-undang bagi mereka yang telah bersepakat.

Kemudian, ketentuan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPperdata yang menyebutkan “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku layaknya sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”(Wardah et al., 2020). Pasal 1338 KUHPperdata menjelaskan ketentuan yang menjadi dasar berlakunya salah satu asas dalam perjanjian yaitu Asas Kebebasan Berkontrak atau dalam Bahasa Inggris dikenal asas *Freedom of Contract*, Para ahli hukum memberikan penjelasan bahwa jika dipahami secara seksama, maka asas kebebasan berkontrak memberikan kebebasan kepada para pihak untuk membuat atau tidak membuat perjanjian; mengadakan perjanjian dengan siapapun; menentukan isi perjanjian; menentukan bentuk perjanjian; dan menerima atau menyimpangi hukum perjanjian yang bersifat hukum pelengkap (*aanvullendrecht*). Hal ini dapat diartikan bahwa asas kebebasan berkontrak memberikan kebebasan bagi pihak-pihak yang berkontrak, namun asas kebebasan berkontrak itu juga tidak memberikan kebebasan yang mutlak.(Syarifah et al., 2023).

Sejalan dengan realita perkembangan zaman yang semakin modern menuntut masyarakat beraktifitas serba cepat, praktis dan efisien (Riswayana & Zakiran, 2023),

maka dalam dunia bisnis dibutuhkan pula perjanjian yang dipandang efektif dan efisien yang dapat digunakan oleh para pelaku usaha dalam bertransaksi. Oleh karena itu lahirlah sebuah perjanjian yang dikenal dengan kontrak baku, dalam Bahasa Inggris dikenal “*Standard Contract*”, dalam hukum Belanda dikenal istilah “*Standard Voorwarden*” (Harahap & Chrisanta, 2023) yang diharapkan dapat memenuhi kepentingan tersebut. Namun, dalam perumusan isi atau klausul kontrak baku telah ditetapkan terlebih dahulu oleh pelaku usaha tanpa melibatkan peran konsumen, sebagaimana yang dijelaskan dalam pasal 1 angka 10 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa “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 dipatuhi oleh konsumen” sehingga memperlihatkan peran pelaku usaha yang mendominasi diantara kedua pihak dan menghilangkan kesempatan konsumen untuk bernegosiasi terhadap hal-hal yang menjadi kesepakatan yang dituangkan kedalam kontrak baku.

Perjanjian Baku juga memberikan tawaran *take it or leave it* dari pelaku usaha kepada calon konsumen (I Gede Ferry Yasa, 2022) sehingga dapat menimbulkan dampak negatif bagi konsumen karena kedudukan yang tidak seimbang diantara para pelaku usaha dan konsumen karena konsumen sebagai pihak yang tidak berkapasitas mengubah isi dari perjanjian baku. Selain Asas Kebebasan Berkontrak yang memberikan kebebasan para pihak untuk merumuskan isi dari perjanjian, juga dikenal Asas Keseimbangan. Asas Keseimbangan dalam sebuah perjanjian harus diperhatikan agar salah satu pihak tidak dirugikan hanya karena adanya kebebasan berkontrak antar kedua belah pihak dalam membuat suatu perjanjian (Prasnowo & Badriyah, 2019). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa keseimbangan adalah hal yang sangat penting dalam merumuskan isi perjanjian sehingga keberadaannya tidak bisa dikesampingkan. Oleh karena itu, diperlukan kajian analisis hukum yang dapat memberikan perlindungan bagi konsumen terhadap perilaku kesewenang-wenangan pelaku usaha dalam transaksi bisnis yang dituangkan dalam kontrak baku, dimana pelaku usaha adalah pihak satu-satunya yang memasukkan, menambah, mengurangi serta menghilangkan isi dari perjanjian baku. Permasalahan yang perlu dikhawatirkan apabila dimasukkan klausula eksonerasi dalam klausul atau isi perjanjian baku.

Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pelaku usaha (Riswayana & Zakiran, 2023). Klausula ini mengecualikan kewajiban atau tanggungjawab di dalamnya dengan tujuan supaya memberikan kepraktisan bagi para pihak yang bersangkutan dan transaksi dapat dilakukan dengan cepat. Berdasarkan hal tersebut melatar belakangi peneliti perlu menganalisis upaya perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam kontrak baku menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian yang bersifat deskriptif analitis. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui cara studi kepustakaan (*Library Research*) (Soekanto, 2019). Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan Undang-undang dan pendekatan konseptual. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan pada penelitian ini yaitu baha hukum yang diperoleh dalam penelitian ini adalah dengan Studi Dokumen, yaitu menghimpun dan mengumpulkan bahan hukum primer yaitu Undang-Undang Dasar Tahun 1945, KUHPerdara, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan bahan sekunder yang terdiri dari buku-buku, pendapat para ahli, internet, e-jurnal dan karya tulis lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, setelah terkumpul lalu kemudian dicatat dan disusun secara sistematis.

Analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah cara menganalisis bahan yang bersumber dari bahan hukum berdasarkan kepada konsep, teori, peraturan Perundang-Undangan, doktrin, prinsip hukum, pendapat pakar atau pandangan peneliti sendiri dengan cara melakukan penafsiran terhadap bahan-bahan hukum yang telah diolah

HASIL PENELITIAN

Upaya perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum yang seharusnya di berikan oleh konsumen dan pengguna usaha dalam upaya mencapai tujuan bisnisnya sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen. Hal ini untuk menjamin kepastian hukum dan memberikan perlindungan hukum terhadap penyalahgunaan oleh penyedia layanan konsumen. Perlindungan konsumen juga bertujuan untuk mencapai prinsip kemanfaatan, keadilan, keamanan, kepastian hukum, dan keamanan menyeluruh terhadap konsumen dan pengguna jasa. Oleh karena itu, Negara harus hadir untuk menjamin perlindungan hukum bagi setiap warga negara.

Adanya kontrak baku antara pelaku usaha dan konsumen sangat diperlukan untuk menjaga kepercayaan kedua belah pihak, agar untuk masa yang akan datang tidak akan ada lagi pelanggaran kontrak. Namun dalam perjanjian ini biasanya, segala sesuatunya tidak selalu berjalan sesuai rencana dan terkadang produsen atau pelaku ekonomi seringkali memuat istilah-istilah yang merugikan konsumen atau pengguna jasa. (Adhelia et al., 2023).

Upaya perlindungan konsumen dilakukan dengan cara preventif dan represif. (Harahap & Chrisanta, 2023). Perlindungan hukum preventif (pencegahan) merupakan upaya perlindungan negara Dalam hal ini, pemerintah melakukan tindakan preventif diambil sebelum pelanggaran itu terjadi dan memberikan rambu-rambu atau larangan dalam pelaksanaan suatu kewajiban. Untuk mengatasi berbagai permasalahan terkait

kerugian konsumen, Di Indonesia memberlakukan undang-undang perlindungan bagi pengguna barang dan jasa dari pelaku usaha. Hukum Ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebut juga dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diterbitkan sejak tanggal 20 April 1999. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menguraikan ketentuan pertanggungjawaban yang harus dipikul oleh pelaku usaha kepada konsumen. Menggunakan klausa baku yang terkandung dalam suatu perjanjian dianggap tidak melanggar ketentuan di dalam Hukum perdata, khususnya yang berkaitan dengan asas kebebasan berkontrak. Hal tersebut disebabkan karena dalam kontrak baku, tidak membakukan semua isi kontrak akan tetapi tetap saja mengurangi prinsip kebebasan berkontrak.

Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) di undangkan untuk menjaga hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Pasal 1 angka 10 UUPK memberikan defenisi kontrak baku adalah “setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan di tetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib di patuhi oleh konsumen”.

Selain itu, kontrak baku sering kali memuat klausula eksonerasi atau pengecualian yang membantu pelaku usaha melepaskan diri dari tanggung jawab tertentu. Secara lebih sederhana, klausula eksonerasi adalah klausul yang meniadakan kewajiban atau pengalihan tanggung jawab sehingga dapat membebaskan pihak yang membuat klausul dalam kontrak baku. Muatan klausula eksonerasi dalam kontrak baku membuat pihak yang di babankan merugi karena pengalihan tanggung jawab diberikan ke salah satu pihak saja tanpa memberikan ruang untuk setuju atau tidak setuju dengan adanya klausla tersebut. Perjanjian yang memuat klausula eksonerasi digunakan oleh masyarakat pada umunya yang dituangkan dalam kontrak baku yang paling sederhana seperti: parkir kendaraan bermotor, tiket bus, sampai yang paling rumit seperti pengaturan pengangkutan barang dan uang, perjanjian kredit bank, kontrak asuransi, dan lain sebagainya.

Oleh sebab itu Pasal 18 ayat 1 UUPK melarang pencantuman kalusula eksonerasi dalam kontrak baku dan membatasi hal-hal yang akan di muat dalam kontrak baku, larangan tersebut berlaku apa bila didalam kontrak baku di cantumkan:

- a. Pernyataan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Pernyataan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Pernyataan bahwa pelaku uasah berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan konsumen;
- d. Pernyataan memberikan kuasadari konsumen kepada pelaku uasaha 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 konsumen;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.

Lebih lanjut, Pasal 18 ayat (3) menegaskan jika hal-hal yang dimuat di ayat (1) dan (2) dimuat dalam kontrak baku makak kontrak tersebut dinyatakan batal demi hukum. Batal demi hukum berarti hal hal yng di perjanjikan menjadi dianggap tidak pernah ada sejak awal.

Perlindungan hukum yang represif adalah perlindungan yang ditujukan untuk menangani permasalahan yang terjadi yang disebabkan oleh pelaku usaha yang membuat konsumen merugi baik kerugian materi maupun imateri. Perlindungan ini dilakukan melalui penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan mereka yang bersengketa sesuai yang diatur dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK. Bagi pelaku usaha yang mencantumkan klausula eksonerasi sebagaimana yang dicantumkan dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK dapat dikenakan sanksi secara perdata yaitu kontrak baku tesebut batal demi hukum atau dianggap tidak pernah ada. Kemudian sanksi pidana paling lama lima tahun dan denda paling besar Rp.2.000.000.000 (dua milyar rupiah).

KESIMPULAN

Upaya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan klausula eksonerasi di dalam kontrak baku menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dilakukan upaya perlindungan preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif atau pencegahan dilakukan melalui tindakan pemerintah yang diambil sebelum pelanggaran itu terjadi dan memberikan pembatasan berupa larangan dalam pelaksanaan suatu kewajiban yang di atur dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK. Kemudian Perlindungan hukum yang represif adalah perlindungan untuk menangani permasalahan yang terjadi yang disebabkan oleh pelaku usaha yang membuat konsumen merugi. Perlindungan ini dapat dilakukan melalui penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan pasal 45 ayat (2) UUPK.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhelia, O. H., Hukum, F., & Indonesia, U. (2023). PERJANJIAN BAKU MENURUT PERPEKTIF PENGUSAHA , KONSUMEN DAN KEPASTIAN HUKUM DALAM UNDANG UNDANG. *Unes Law Review*, 5(4), 3255–3270.
- Harahap, R. S. P., & Chrisanta, F. (2023). Pembatasan Klausul pada Perjanjian Baku dalam Upaya Perlindungan Konsumen melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 4(4), 323–338.

- <https://doi.org/10.56370/jhlg.v4i4.371>
- I Gede Ferry Yasa, Z. A. (2022). TINJAUAN YURIDIS PENGGUNAAN KLAUSULA BAKU PADA PERJANJIAN DALAM RANGKA PERLINDUNGAN KONSUMEN JURIDIC. *Jurnal Commerce Law Volume*, 2(1).
- Prasnowo, A. D., & Badriyah, S. M. (2019). Implementasi Asas Keseimbangan Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku. *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 8(1), 61. <https://doi.org/10.24843/jmhu.2019.v08.i01.p05>
- Riswayana, D., & Zakiran, A. H. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Laundry pada Perjanjian Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Bandung Conference Series: Law Studies*, 3(1), 454–462. <https://doi.org/10.29313/bcsls.v3i1.5012>
- Soekanto, S. (2019). *Penelitian Hukum Normatif*. 1(1), 4.
- Syarifah, S., Wardah, W., S, M. R., Seppa, Y. I., & Wahyudi, A. (2023). Limitation of Freedom of Contract in Business Contract Drafting. *Jurnal Office: Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 9(1), 9–16.
- Wardah, S. S. W., Hafidz, M., & Qahar, A. (2020). the Status of the Law of Memorandum of Understanding Reviewed From All the Legal Agreements in Code of Civil Law. *Meraja Journal*, 3(2), 179–191. <https://doi.org/10.33080/mrj.v3i2.111>

