

AKIBAT HUKUM PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU YANG TERSEMBUNYI DALAM NOTA PEMBELIAN BARANG DI RATIH KOSMETIK DENPASAR

Kadek Ratih Purnamasari, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: ratihpurnamasari010599@gmail.com
I Ketut Sudiarta, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: sudiartafl@unud.ac.id

ABSTRAK

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami dasar hukum pencantuman klausula baku yang tersembunyi dalam nota pembelian barang di Ratih Kosmetik Denpasar dan mengetahui serta memahami akibat pencantuman klausula baku yang tersembunyi dalam nota pembelian barang di Ratih Kosmetik Denpasar. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum empiris. Jenis pendekatannya, menggunakan jenis pendekatan perundang-undangan dan pendekatan fakta. Sumber primer diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak responden dan informan, sedangkan data sekunder yaitu peralatan buku-buku, peraturan, media internet, dan artikel jurnal. Pengolahan penelitian ini diolah secara kualitatif kemudian dianalisis secara deskriptif analisis. Hasil penelitian ini yaitu yang tersembunyi dalam barang, tidak memiliki dasar hukum. Justru dalam nota pembelian barang tersebut melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (4) UU Perlindungan Konsumen. Akan tetapi, tidak semua klausula baku yang dicantumkan dalam nota pembelian barang tersebut bertentangan dengan Pasal 18 ayat (4) UU Perlindungan Konsumen. Akibat dari pencantuman klausula yang tersembunyi yaitu meruginya konsumen. Konsumen mengalami kerugian karena barangnya telah kadaluarsa dan tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya, sedangkan pihak Ratih Kosmetik mengalami keuntungan dari adanya klausula tersebut.

Kata kunci: Klausula Baku, Tersembunyi, Akibat.

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out and understand the legal basis for including hidden standard clauses in goods purchase notes at Ratih Kosmetik Denpasar and to know and understand the consequences of including hidden standard clauses in goods purchase notes at Ratih Kosmetik Denpasar. The research method used is empirical legal research. This type of approach uses a statutory approach and a factual approach. Primary sources were obtained from interviews with respondents and informants, while secondary data included books, regulations, internet media, and journal articles. This research was processed qualitatively and then analyzed using descriptive analysis. The results of this research show that what is hidden in goods has no legal basis. In fact, the purchase note for the goods violates the provisions of Article 18, paragraph 4, of the Consumer Protection Law. However, not all standard clauses included in the goods purchase note conflict with Article 18 paragraph (4) of the Consumer Protection Law. The result of including hidden clauses is consumer loss. Consumers experience losses because the goods have expired and cannot be used properly, while Ratih Cosmetics experiences profits from the existence of this clause.

Keywords: Standard Clause, Hidden, Consequences.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Klausula baku diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat dengan UUPK) 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 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 objek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan 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”.

Berdasarkan Pasal 18 UUPK, secara tegas melarang “pencantuman klausula baku pada dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha. Dengan kata lain, pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku dalam dokumen dan/atau perjanjian”. Dokumen diartikan adalah segala sesuatu yang berbentuk tulisan.

Menurut Amin, “dokumen merupakan sumber tertulis bagi informasi sejarah sebagai kebalikan dari pada kesaksian lisan, artetak. Dokumen diperuntukkan untuk surat-surat resmi dan surat-surat negara seperti surat perjanjian, undang-undang, hibah dan konsesi. Dokumen dalam arti luas merupakan proses pembuktian yang didasarkan atas sumber jenis apapun baik yang bersifat tulisan, lisan gambaran atau arkelologis”.¹ Apabila dokumen diartikan sebagai perjanjian, maka nota pembelian

¹ Amin, S., dan Siahaan, K., 2016, *Arsip Berbasis Web Pada Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah 1*, Remaja Rosdakarya, Bandung, h. 10.

barang atau jasa juga dapat disamakan dengan perjanjian karena nota menjadi bukti dari pembayaran.

Berdasarkan pengertian nota tersebut, maka dapat dikatakan bahwa nota dapat dijadikan sebagai “bukti atas pembelian sejumlah barang secara tunai. Nota biasanya dibuat oleh pedagang barang atau jasa yang diberikan kepada pembeli. Biasanya nota dibuat dengan rangkap dua, satu lembar untuk pembeli dan lembaran kedua untuk penjual”.²

Klausula baku yang dicantumkan dalam nota pembelian barang atau jasa sudah sangat dilarang oleh Pasal 18 ayat (2) UUPK. Dimana pedagang “tidak boleh mencantumkan klausula baku yang letaknya sulit terlihat. Klausula baku yang letaknya sulit terlihat dapat mengakibatkan konsumen enggan untuk membacanya. Selain itu, pedagang atau pelaku usaha tidak boleh mencantumkan klausula baku yang bentuknya sulit terlihat”. Bentuk yang sulit terlihat ini dapat berupa kata-kata atau teks yang sangat kecil sehingga sangat sulit dibaca dengan jelas atau artinya sangat sulit dimengerti. Apabila konsumen ingin membaca dan mengerti klausula baku tersebut. Oleh sebab itu, konsumen cenderung untuk mengabaikannya. Pengabaian dari konsumen ini bukan berarti bahwa konsumen tidak ingin mengerti klausula baku itu akan tetapi konsumen tidak dapat membaca dengan mudah dan mengerti dengan cepat. Apalagi konsumen yang mengalami gangguan mata akan lebih memilih untuk tidak membacanya.

Kenyataannya, klausula baku sering kali dicantumkan dalam nota pembelian suatu produk barang oleh pelaku usaha. Klausula baku tersebut diletakkan pada tempat yang khusus dalam nota pembelian barang. Tempat yang khusus itu maksudnya, diletakkan pada tempat yang sangat sulit terlihat oleh konsumen. Seperti ditempatkan pada pojok bawah kanan atau pojok bawah kiri dan bahkan bisa juga ditempatkan dibelakang nota pembelian barang. Pencantuman klausula baku itu, selain ditemui dalam nota pembelian barang juga sering ditemui dalam nota pengiriman barang. Pencantuman klausula baku dalam nota pengiriman barang tersebut, sering tidak didapat dibaca karena ukuran hurufnya sangat kecil sekali. Pencantuman klausula baku dengan ukuran huruf yang sangat kecil tersebut, seringkali konsumen tidak dapat membacanya sehingga konsumen malas untuk membacanya. Konsumen memilih untuk mengabaikannya daripada membaca klausula tersebut.

Konsumen menganggap klausula baku itu tidak penting karena tidak dapat dibaca. Apabila ingin membacanya harus dilihat dengan memfokuskan penglihatan. Kesulitan membaca klausula dapat saja menyebabkan kesalahan membaca atau kesalahan dalam mengartikannya bahkan konsumen dapat saja salah paham dengan maksud atau pesan yang ingin disampaikan dalam klausula tersebut. Huruf yang sangat kecil memang membuat pembaca sangat sulit memahami pesan yang disampaikan. Demikian juga yang dialami oleh konsumen, dimana konsumen sangat sulit mengartikan dan memahami maksud yang tertera dalam klausula tersebut.

Sering terjadinya klausula yang disembunyikan di Denpasar, padahal sudah ada undang-undang yang melarangnya. Sejak terbitnya UUPK, masih saja ada

² Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Versi *Online/Daring* (dalam jaringan), <https://kbbi.web.id/nota>, diakses pada tanggal 18 September 2023.

penyimpangan dalam kenyataannya.³ Pasal 18 ayat (2) UUPK, secara tegas melarang nota pembelian barang atau jasa, akan tetapi masih saja terdapat nota-nota pembelian yang mencantumkan klausula baku di Denpasar. Setiap pembelian barang atau jasa di Denpasar, pasti diberikan nota pembelian sebagai bukti barang tersebut telah dibayar. Nota yang diberikan itu berisikan jenis barang, harga barang, jumlah barang dan juga berisikan tanda tangan dari pedagang dan konsumen. Tanda tangan yang tertera dalam nota tersebut merupakan bentuk dari suatu dokumen yang resmi atau dokumen yang disepakati maupun pihak pembeli. Walaupun pihak konsumen tidak membaca klausula baku yang tercantum dalam nota tersebut, konsumen tetap saja menganggap bahwa nota itu adalah bukti pembayaran dari pembelian barang.

Berdasarkan fenomena tersebut, terjadi kesenjangan antara norma hukum dengan kenyataannya. Norma hukum yang mengalami kesenjangan yaitu ketentuan dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK dengan kenyataannya yang terjadi di Ratih Kosmetik Denpasar. Dimana UUPK secara tegas melarang "pencantuman klausula baku dalam dokumen dan/atau perjanjian tetapi dalam kenyataannya masih banyak terjadi pencantuman klausula baku seperti pencantuman klausula baku dalam" nota pembelian barang di Ratih Kosmetik. Berawal dari kesenjangan ini, maka sangat penting untuk diadakan penelitian yang mengambil judul tentang "Akibat Pencantuman Klausula Baku Yang Tersembunyi Dalam Nota Pembelian Barang di Ratih Kosmetik Denpasar". Bentuk yang sulit terlihat ini dapat berupa kata-kata atau teks yang sangat kecil sehingga sangat sulit dibaca dengan jelas atau artinya sangat sulit dimengerti. Apabila konsumen ingin membaca dan mengerti klausula baku tersebut. Oleh sebab itu, konsumen cenderung untuk mengabaikannya. Pengabaian dari konsumen ini bukan berarti bahwa konsumen tidak ingin mengerti klausula baku itu akan tetapi konsumen tidak dapat membaca dengan mudah dan mengerti dengan cepat. Apalagi konsumen yang mengalami gangguan mata akan lebih memilih untuk tidak membacanya.

State of the art penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Adapun penelitian sebelumnya yaitu pertama, penelitian oleh "Ida Ayu Putri Permatasari, dengan judul Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Perjanjian Klausula Baku Di Pusat Perbelanjaan, penelitian ini mempermasalahkan tentang bagaimana pengaturan dan kedudukan perjanjian klausula baku ditinjau dari UUPK?, dan apa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang menerima klausula baku di pusat perbelanjaan?".⁴ Kedua, penelitian yang dilakukan oleh "I Gusti Ayu Ratih Pradnyani, dengan judul Perjanjian Baku Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah hak-hak konsumen dirugikan dengan adanya perjanjian baku oleh pelaku usaha?, dan bagaimanakah akibat dicantumkannya klausula eksonerasi di dalam perjanjian baku?".⁵

³ Sari, Putu Dina Marta Ratna, dan I Made Dedy Priyanto, Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercantum Pada Toko Online, *Kertha Semaya* Vol. 07 No. 01 (2019): 1-14.

⁴ Sari, Ida Ayu Putri Permata, and I. Gede Artha. "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Perjanjian Klausula Baku di Pusat Perbelanjaan." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7 (2015): 1-15.

⁵ Pradnyani, I. Gusti Ayu Ratih, I. Gusti Ayu Puspawati, and Ida Bagus Putu Utama. "Perjanjian Baku Dalam Hukum Perlindungan Konsumen." *Kertha Semaya* 6, no. 2 (2018). h. 1-14.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, dapat dirumuskan beberapa permasalahan antara lain:

1. Apakah dasar hukum pencantuman klausula baku yang tersembunyi dalam nota pembelian barang di Ratih Kosmetik Denpasar?
2. Bagaimanakah akibat pencantuman klausula baku yang tersembunyi dalam nota pembelian barang di Ratih Kosmetik Denpasar?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari diadakannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui akibat pencantuman klausula baku yang tersembunyi dalam nota pembelian barang. Sedangkan tujuan khusus penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dasar hukum pencantuman klausula baku yang tersembunyi dalam nota pembelian barang di Ratih Kosmetik Denpasar.
2. Untuk mengetahui akibat pencantuman klausula baku yang tersembunyi dalam nota pembelian barang di Ratih Kosmetik Denpasar.

2. Metode Penelitian

Penelitian hukum empiris yaitu “metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Menggunakan metode penelitian hukum empiris dikarenakan terdapatnya kesenjangan aturan dan pelaksanaannya di masyarakat”.⁶ Adapun “pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan fakta (*The fact approach*)”.⁷ Perundang-undangan yang dipakai yakni “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan pendekatan fakta yaitu dilakukan dengan melihat kenyataan yang terjadi di Ratih Kosmetik di Denpasar sebagai lokasi penelitian. Sumber data penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer, diperoleh secara langsung di lokasi penelitian melalui wawancara”⁸ dengan responden dan informan. Sedangkan sumber data sekunder terdiri dari perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, buku-buku, jurnal ilmiah, dan internet. Penelitian ini bersifat deskriptif. Teknik pengolahan dan analisis data menggunakan deskriptif kualitatif yaitu dengan cara memberikan gambaran secara jelas terkait dengan dasar hukum pencantuman klausula baku yang tersembunyi dalam nota pembelian barang di Ratih Kosmetik Denpasar serta mendeskripsikan tentang akibat pencantuman klausula baku yang tersembunyi dalam nota pembelian barang di Ratih Kosmetik Denpasar. Setelah itu, dilakukan analisis secara kualitatif dengan mengacu pada UUPK.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Dasar Hukum Pencantuman Klausula Baku Dalam Nota Pembelian Barang di Ratih Kosmetik

Berdasarkan Pasal 1 angka 10 UUPK menyatakan bahwa “klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan

⁶ Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI-Press, 2015), h. 15.

⁷ Amiruddin dan Zainal Asikin, 2016, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), h. 167.

⁸ *Ibid.* h. 168.

terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen". Dengan demikian, klausula baku diartikan sebagai sebuah perjanjian yang dibuat secara sepihak yang bersifat mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.⁹

Pasal 18 UUPK dengan tegas dinyatakan bahwa ketentuan "klausula baku yang dicantumkan tidak sesuai dengan perundang-undangan menjadi batal demi hukum". Dengan demikian adanya kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha yaitu tidak diperbolehkan mencantumkan "klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang yang berlaku". Apabila terdapat peristilahan "pelarangan mencantumkan klausula baku, berarti hanya klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang saja yang tidak diperbolehkan, sedangkan klausula baku yang sesuai dengan undang-undang masih diperbolehkan".¹⁰

"Ketentuan pencantuman klausula baku yang tidak sesuai dengan yang diatur oleh peraturan perundang-undangan adalah batal demi hukum dan terdapat perintah di dalam perjanjian untuk menyesuaikan pencantuman klausula baku apabila masih bertentangan dengan ketentuan di dalam undang-undang. Berdasarkan Pasal 18 Ayat (1) huruf d UUPK bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula yang menyatakan pengalihan kuasa dari konsumen sehingga pelaku usaha dapat melakukan tindakan sepihak yang berkaitan dengan objek perjanjian. Klausula ini, dinamakan klausula eksonerasi".¹¹

Berdasarkan ketentuan tersebut di atas, maka merugikan "konsumen karena dengan pencantuman klausula ini, beban yang semula seharusnya dipikul oleh Ratih Kosmetik menjadi beban yang harus dipikul oleh konsumen. Pencantuman klausula tersebut juga dianggap tidak adil dikarenakan pelaku usaha dapat bertindak semena-mena terhadap konsumen karena mendapatkan kuasa dari konsumen secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat ditolak oleh konsumen tersebut".¹²

Berhubungan dengan tindakan pelaku usaha tersebut, dilakukan pembatasan terhadap pencantuman klausula baku.¹³ Berdasarkan ketentuan "dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK mengatur bentuk atau format, serta penulisan perjanjian baku yang dilarang. Klausula baku merupakan aturan sepihak dalam kuitansi, faktur atau 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. Pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha bukan saja terhadap produk-produk atau hasil produksi mereka tetapi juga pelanggaran terhadap hak-hak yang berkaitan dengan kepentingan atau kepatutan yang seharusnya merupakan tanggung jawab mereka, tetapi tanggung jawab tersebut, malah dibebankan kepada konsumen, seperti pada klausula baku yang merugikan konsumen".

⁹ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, h. 67.

¹⁰ Warmadewa, I. Made Aditia, and I. Made Udiana. "Akibat hukum wanprestasi dalam perjanjian baku." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2017): 2016.

¹¹ Sekarini, Marsha Angela Putri, and I. Nyoman Darmadha. "Eksistensi Asas Kebebasan Berkontrak Berkaitan Dengan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku." *Kertha Semaya* 2, no. 3 (2014): 1-12.

¹² Priharta, Gede Esa Kusuma Hardi, and I. Gede Yusa. "Peralihan Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Klausula Baku Pada Karcis Parkir Di Kuta Selatan." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7: 1-15.

¹³ Mahardika, I. Gusti Ngurah Nyoman Hendra, and Rai Setiabudhi. "Pembatasan Pencantuman Klausula Baku sebagai Upaya Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Sewa Beli."

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ni Komang Irma Santi, selaku Manager, mengatakan bahwa klausula baku juga dikatakan sebagai sebuah aturan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan oleh pelaku usaha. Dengan demikian, pelaku usaha dalam mempersiapkan klausula baku tersebut dilakukan secara sepihak tanpa adanya bersamaan dengan konsumen. Klausula baku yang diartikan itu, ditentukan dengan sepihak atau dapat dikatakan pelaku usaha telah membuat aturan sendiri. Aturan yang dibuat secara sepihak itu dituangkan dalam suatu dokumen. Dokumen yang dimaksud dapat berupa nota pembelian suatu barang. Nota dikatakan sebagai dokumen karena nota merupakan bukti pembayaran yang sah. Keabsahan nota tersebut terdapat pada adanya tanda tangan dan cap dari pelaku usaha. Nota tersebut wajib dipenuhi oleh konsumen. (Wawancara pada tanggal 21 September 2023).

Kesulitan klausula yang terlihat ini dapat berupa kata-kata atau teks yang sangat kecil sehingga sangat sulit dibaca dengan jelas atau artinya sangat sulit dimengerti. Apabila konsumen ingin membaca dan mengerti klausula baku tersebut. Oleh sebab itu, konsumen cenderung untuk mengabaikannya. Pengabaian dari konsumen ini bukan berarti bahwa konsumen tidak ingin mengerti klausula baku itu akan tetapi konsumen tidak dapat membaca dengan mudah dan mengerti dengan cepat. Apalagi konsumen yang mengalami gangguan mata akan lebih memilih untuk tidak membacanya.

Konsumen menganggap klausula baku itu tidak penting karena tidak dapat dibaca. Apabila ingin membacanya harus dilihat dengan memfokuskan penglihatan. Kesulitan membaca klausula dapat saja menyebabkan kesalahan membaca atau kesalahan dalam mengartikannya bahkan konsumen dapat saja salah paham dengan maksud atau pesan yang ingin disampaikan dalam klausula tersebut. Huruf yang sangat kecil memang membuat pembaca sangat sulit memahami pesan yang disampaikan. Demikian juga yang dialami oleh konsumen, dimana konsumen sangat sulit mengartikan dan memahami maksud yang tertera dalam klausula tersebut.

Sering terjadinya klausula yang disembunyikan di Denpasar, padahal sudah ada undang-undang yang melarangnya. Sejak terbitnya UUPK, masih saja ada penyimpangan dalam kenyataannya.¹⁴ Pasal 18 ayat (2) UUPK, secara tegas melarang nota pembelian barang atau jasa, akan tetapi masih saja terdapat nota-nota pembelian yang mencantumkan klausula baku di Denpasar. Setiap pembelian barang atau jasa di Denpasar, pasti diberikan nota pembelian sebagai bukti barang tersebut telah dibayar. Nota yang diberikan itu berisikan jenis barang, harga barang, jumlah barang dan juga berisikan tanda tangan dari pedagang dan konsumen. Tanda tangan yang tertera dalam nota tersebut merupakan bentuk dari suatu dokumen yang resmi atau dokumen yang disepakati maupun pihak pembeli. Walaupun pihak konsumen tidak membaca klausula baku yang tercantum dalam nota tersebut, konsumen tetap saja menganggap bahwa nota itu adalah bukti pembayaran dari pembelian barang.

Berkaitan dengan pencantuman klausula baku oleh Ratih Kosmetik, maka larangan tersebut di atas merupakan pedoman untuk menentukan syarat pencantuman klausula baku. Larangan dalam mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan kuasa dari konsumen¹⁵ sehingga Ratih Kosmetik sebagai

¹⁴ Sari, Putu Dina Marta Ratna, dan I Made Dedy Priyanto, *Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercantum Pada Toko Online*, *Kertha Semaya* Vol. 07 No. 01 (2019): 1-14.

¹⁵ Rimenda, Karin, I. Ketut Westra, and I. Made Dedy Priyanto. "Pelaksanaan Larangan Klausula Eksonerasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

pelaku usaha dapat melakukan tindakan sepihak yang berkaitan dengan objek perjanjian. Klausula ini, dinamakan klausula eksonerasi yang merugikan konsumen karena dengan pencantuman klausula ini, mengakibatkan adanya beban yang semula seharusnya dipikul oleh Ratih Kosmetik menjadi beban yang harus dipikul oleh konsumen. Pencantuman klausula baku tersebut juga dianggap tidak adil dikarenakan Ratih Kosmetik dapat bertindak semena-mena terhadap konsumen karena mendapatkan kuasa dari konsumen secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat ditolak oleh konsumen tersebut.

3.2. Akibat Pencantuman Klausula Baku Yang Tersembunyi Dalam Nota Pembelian Barang di Ratih Kosmetik Denpasar

Klausula baku yang tersembunyi dalam nota pembelian barang di Ratih Kosmetik, pertama berbunyi bahwa pelanggan wajib membayar tepat waktu, setiap harinya. Klausula tersebut sangat jelas ditentukan sepihak oleh Ratih Kosmetik. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Irma, bahwa pihak Ratih Kosmetik menentukan adanya kewajiban bagi konsumen atas keterlambatan pembayaran yang dilakukan oleh konsumen. Selain itu, pihak Ratih Kosmetik juga menentukan secara sepihak besarnya denda yang dikenakan kepada konsumen. Denda yang dikenakan itu dalam hitungan per hari atau tiap hari. Dalam klausula pertama ini terdapat dua buah klausula, akan tetapi dijadikan satu klausula. Klausula baku pertama yakni diberikannya kewajiban kepada konsumen atas keterlambatan pembayaran dan yang kedua yaitu pengenaan denda sebesar 1% per hari kepada konsumen. Kedua klausula tersebut sangat jelas mengandung pemaksaan kepada konsumen dan adanya kewajiban untuk melaksanakan pembayaran pada waktunya serta adanya pemaksaan pengenaan denda apabila terdapat keterlambatan pembayaran. "Klausula tersembunyi yang kedua yaitu barang sudah diterima dalam kondisi yang baik dan jumlah yang benar/barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan (ditukar), apabila dilihat dari klausula tersebut, maka sangat jelas terdapat dua buah klausula Klausula pertama menyebutkan bahwa barang sudah diterima dalam kondisi yang baik dan jumlah yang benar, sedangkan klausula kedua menyebutkan bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan (ditukar)". Kedua klausula itu, dijadikan satu buah klausula atau pencantuman dua buah klausula dalam satu klausula.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ni Putu Eka Primantari, selaku karyawan menjelaskan bahwa pencantuman dua buah klausula kedalam satu klausula tersebut dibuat secara sepihak tanpa ada kesepakatan dengan konsumen. Dibuatnya dua buah klausula yang dijadikan satu pada nota pembelian barang tersebut dikarenakan dianggap memiliki bunyi atau maksud yang sama. Oleh karena memiliki maksud yang sama, maka dibuat menjadi satu klausula. Selain itu juga agar menghemat tempat. Apabila klausula itu dibuat dalam bentuk berbaris, maka akan menghabiskan tempat pada nota pembelian barang, sehingga harus dirubah lagi. (Wawancara pada tanggal 21 September 2023). Bentuk yang sulit terlihat ini dapat berupa kata-kata atau teks yang sangat kecil sehingga sangat sulit dibaca dengan jelas atau artinya sangat sulit dimengerti. Apabila konsumen ingin membaca dan mengerti klausula baku tersebut. Oleh sebab itu, konsumen cenderung untuk mengabaikannya. Pengabaian dari konsumen ini bukan berarti bahwa konsumen tidak ingin mengerti klausula baku itu akan tetapi konsumen tidak dapat membaca dengan mudah dan

Konsumen Pada Usaha Layanan Jasa Di Kota Denpasar." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 1 (2013): 1-12.

mengerti dengan cepat. Apalagi konsumen yang mengalami gangguan mata akan lebih memilih untuk tidak membacanya.

Klausula baku tersebut diletakkan pada tempat yang khusus dalam nota pembelian barang. Tempat yang khusus itu maksudnya, diletakkan pada tempat yang sangat sulit terlihat oleh konsumen. Seperti ditempatkan pada pojok bawah kanan atau pojok bawah kiri dan bahkan bisa juga ditempatkan dibelakang nota pembelian barang. Pencantuman klausula baku itu, selain ditemui dalam nota pembelian barang juga sering ditemui dalam nota pengiriman barang. Pencantuman klausula baku dalam nota pengiriman barang tersebut, sering tidak didapat dibaca karena ukuran hurufnya sangat kecil sekali. Pencantuman klausula baku dengan ukuran huruf yang sangat kecil tersebut, seringkali konsumen tidak dapat membacanya sehingga konsumen malas untuk membacanya. Konsumen memilih untuk mengabaikannya daripada membaca klausula tersebut.

Konsumen menganggap klausula baku itu tidak penting karena tidak dapat dibaca. Apabila ingin membacanya harus dilihat dengan memfokuskan penglihatan. Kesulitan membaca klausula dapat saja menyebabkan kesalahan membaca atau kesalahan dalam mengartikannya bahkan konsumen dapat saja salah paham dengan maksud atau pesan yang ingin disampaikan dalam klausula tersebut. Huruf yang sangat kecil memang membuat pembaca sangat sulit memahami pesan yang disampaikan. Demikian juga yang dialami oleh konsumen, dimana konsumen sangat sulit mengartikan dan memahami maksud yang tertera dalam klausula tersebut.

Sering terjadinya klausula yang disembunyikan, padahal sudah ada undang-undang yang melarangnya. Sejak terbitnya UUPK, masih saja ada penyimpangan dalam kenyataannya.¹⁶ Pasal 18 ayat (2) UUPK, secara tegas melarang nota pembelian barang atau jasa, akan tetapi masih saja terdapat nota-nota pembelian yang mencantumkan klausula baku di Denpasar. Setiap pembelian barang atau jasa di Denpasar, pasti diberikan nota pembelian sebagai bukti barang tersebut telah dibayar. Nota yang diberikan itu berisikan jenis barang, harga barang, jumlah barang dan juga berisikan tanda tangan dari pedagang dan konsumen. Tanda tangan yang tertera dalam nota tersebut merupakan bentuk dari suatu dokumen yang resmi atau dokumen yang disepakati maupun pihak pembeli. Walaupun pihak konsumen tidak membaca klausula baku yang tercantum dalam nota tersebut, konsumen tetap saja menganggap bahwa nota itu adalah bukti pembayaran dari pembelian barang.

Klausula dan jumlah benar, dalam klausula ini menyatakan bahwa adanya barang yang dibeli itu sudah diterima oleh konsumen dengan jumlah yang benar dan barang tersebut dalam keadaan baik. Klausula ini mengartikan bahwa setiap barang yang diterima itu sudah dalam keadaan baik dan benar. Padahal kenyataannya, dapat saja terjadi bahwa barang yang telah diterima oleh konsumen itu belum tentu dalam keadaan baik dan dalam jumlah yang benar. Apabila kondisi barang yang diterima oleh konsumen itu tidak dalam keadaan baik, maka konsumen berhak menukarkan dan apabila jumlah memberitahukannya kepada pihak Ratih Kosmetik. Selanjutnya, klausula kedua menyebutkan menentukan adanya keharusan bagi konsumen untuk konsumen wajib menerima barang tersebut.

Berkaitan dengan klausula tersebut, pihak Ratih Kosmetik, tidak ingin bertanggung jawab atas barang yang sudah dibeli. Menurut Ibu Ni Putu Eka

¹⁶ Sari, Putu Dina Marta Ratna, dan I Made Dedy Priyanto, *Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercantum Pada Toko Online*, *Kertha Semaya* Vol. 07 No. 01 (2019): 1-14.

Primantari, konsumen harus menerima barang yang sudah dibeli, pengembalian barang, penukaran konsumen semua sudah tercatat atau terprogram dalam sistem komputer. Apabila barang itu sudah dibeli, maka dalam sistem komputer dianggap barang tersebut telah laku terjual. Setelah barang itu dicatat dalam sistem komputer bahwa barang tersebut telah terjual, maka apabila barang itu dikembalikan atau ditukar, maka akan ditolak oleh sistem komputer. Sistem komputer karena dalam barang tersebut tercantum nomer seri barang yang sudah tercatat dalam sistem. Apabila barang tersebut sudah terjual, maka nomer seri dari barang itu sudah tidak tercatat lagi dalam sistem komputer atau nomer seri dari barang tersebut dinyatakan hapus atau sudah tidak ada lagi nomer barang dalam sistem komputer. (Wawancara pada tanggal 21 September 2023).

Berdasarkan "Pasal 7 huruf f dan huruf g UUPK bahwa pelaku usaha wajib memberikan kompensasi berupa uang penggantian terhadap benda yang di perjualkan tidak sesuai dengan perjanjian".¹⁷ Apabila konsumen mendapatkan kekeliruan dalam pembelian barang baik karena kesalahan dalam pengiriman atau karena "barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan yang dipesan, kemudian konsumen ingin mengembalikan barang tersebut, maka Ratih Kosmetik wajib memberikan kompensasi berupa uang penggantian terhadap barang yang dijual karena tidak sesuai dengan perjanjian".

Nota pembelian barang di Ratih Kosmetik menimbulkan akibat kerugian pada konsumen. Kerugian tersebut tidak mendapatkan kompensasi dari pihak Ratih Kosmetik, padahal dalam ketentuan sudah sangat jelas mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan kompensasi kepada konsumen berupa uang penggantian. Bentuk yang sulit terlihat ini dapat berupa kata-kata atau teks yang sangat kecil sehingga sangat sulit dibaca dengan jelas atau artinya sangat sulit dimengerti. Apabila konsumen ingin membaca dan mengerti klausula baku tersebut. Oleh sebab itu, konsumen cenderung untuk mengabaikannya. Pengabaian dari konsumen ini bukan berarti bahwa konsumen tidak ingin mengerti klausula baku itu akan tetapi konsumen tidak dapat membaca dengan mudah dan mengerti dengan cepat. Apalagi konsumen yang mengalami gangguan mata akan lebih memilih untuk tidak membacanya. Nota pembelian suatu produk barang oleh pelaku usaha.

Apabila ingin membacanya harus dilihat dengan memfokuskan penglihatan. Kesulitan membaca klausula dapat saja menyebabkan kesalahan membaca atau kesalahan dalam mengartikannya bahkan konsumen dapat saja salah paham dengan maksud atau pesan yang ingin disampaikan dalam klausula tersebut. Huruf yang sangat kecil memang membuat pembaca sangat sulit memahami pesan yang disampaikan. Demikian juga yang dialami oleh konsumen, dimana konsumen sangat sulit mengartikan dan memahami maksud yang tertera dalam klausula tersebut.

Sejak terbitnya UUPK, masih saja ada penyimpangan dalam kenyataannya.¹⁸ Pasal 18 ayat (2) UUPK, secara tegas melarang nota pembelian barang atau jasa, akan tetapi masih saja terdapat nota-nota pembelian yang mencantumkan klausula baku di Denpasar. Setiap pembelian barang atau jasa di Denpasar, pasti diberikan nota

¹⁷ Aliffa, Umi, and Dewa Gede Rudy. "Penerapan Perjanjian Baku Pada Perbankan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Kertha Semaya* 6, no. 1 (2018).

¹⁸ Sari, Putu Dina Marta Ratna, dan I Made Dedy Priyanto, Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercantum Pada Toko Online, *Kertha Semaya* Vol. 07 No. 01 (2019): 1-14.

pembelian sebagai bukti barang tersebut telah dibayar. Nota yang diberikan itu berisikan jenis barang, harga barang, jumlah barang dan juga berisikan tanda tangan dari pedagang dan konsumen. Tanda tangan yang tertera dalam nota tersebut merupakan bentuk dari suatu dokumen yang resmi atau dokumen yang disepakati maupun pihak pembeli. Walaupun pihak konsumen tidak membaca klausula baku yang tercantum dalam nota tersebut, konsumen tetap saja menganggap bahwa nota itu adalah bukti pembayaran dari pembelian barang.

4. Kesimpulan

Pencantuman klausula baku yang tersembunyi dalam nota pembelian barang, tidak memiliki dasar hukum. Justru pencantuman klausula baku dalam nota pembelian barang tersebut melanggar ketentuan "Pasal 18 ayat (2) UUPK. Klausula baku yang dicantumkan dalam nota pembelian barang tersebut bertentangan dengan Pasal 18 ayat (2) UUPK. Klausula yang bertentangan dengan pasal tersebut adalah klausula yang pertama dan yang kedua. Klausula pertama memuat tentang pengenaan denda harian kepada konsumen apabila konsumen mengalami keterlambatan dalam pelunasan pembayaran, sedangkan klausula yang kedua mengenai barang yang sudah dibeli, tidak dapat dikembalikan atau ditukar oleh konsumen. Sedangkan akibat pencantuman klausula baku yang tersembunyi dalam nota pembelian barang di Ratih Kosmetik Denpasar sangat merugikan konsumen. Konsumen tidak dapat menukarkan barang yang sudah dibelinya karena sudah kadaluarsa, konsumen juga tidak diperbolehkan mengembalikan barang yang rusak karena barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukar".¹⁹ Akibat dari pencantuman klausula baku yang tersembunyi yaitu meruginya konsumen. Konsumen mengalami kerugian karena barangnya telah kadaluarsa dan tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya, sedangkan pihak Ratih Kosmetik mengalami keuntungan dari adanya klausula tersebut. Konsumen dapat menuntut kerugian yang dialaminya karena akibat pencantuman klausula baku yang letaknya tersembunyi. Nota pembelian yang dibuat secara sepihak tersebut telah melanggar UUPK, oleh karena itu menimbulkan akibat batal demi hukum.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Amin, S., dan Siahaan, K., 2016, *Arsip Berbasis Web Pada Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah 1*, (Bandung: Remaja Rosdakarya).
- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2016, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada).
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI-Press, 2015), h. 15.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup).

¹⁹ Anjani, I. A. M. C., and I. Wayan Novy Purwanto. "Tanggung jawab pelaku usaha terhadap pencantuman klausula eksonerasi pada nota laundry." *Jurnal Kertha Semaya* 8, no. 3 (2020): 438-4511.

Jurnal:

- Aliffa, Umi, and Dewa Gede Rudy. "Penerapan Perjanjian Baku Pada Perbankan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Kertha Semaya* 6, no. 1 (2018).
- Anjani, I. A. M. C., and I. Wayan Novy Purwanto. "Tanggung jawab pelaku usaha terhadap pencantuman klausula eksonerasi pada nota laundry." *Jurnal Kertha Semaya* 8, no. 3 (2020).
- Mahardika, I. Gusti Ngurah Nyoman Hendra, and Rai Setiabudhi. "Pembatasan Pencantuman Klausula Baku sebagai Upaya Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Sewa Beli." *Kertha Semaya* 5, no. 2 (2018).
- Pradnyani, I. Gusti Ayu Ratih, I. Gusti Ayu Puspawati, and Ida Bagus Putu Sutarna. "Perjanjian Baku Dalam Hukum Perlindungan Konsumen." *Kertha Semaya* 6, no. 2 (2018).
- Priharta, Gede Esa Kusuma Hardi, and I. Gede Yusa. "Peralihan Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Klausula Baku Pada Karcis Parkir Di Kuta Selatan." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7.
- Rimenda, Karin, I. Ketut Westra, and I. Made Dedy Priyanto. "Pelaksanaan Larangan Klausula Eksonerasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pada Usaha Layanan Jasa Di Kota Denpasar." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 1 (2013).
- Sari, Putu Dina Marta Ratna, dan I Made Dedy Priyanto, Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercantum Pada Toko Online, *Kertha Semaya* Vol. 07 No. 01 (2019).
- Sari, Ida Ayu Putri Permata, and I. Gede Artha. "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Perjanjian Klausula Baku di Pusat Perbelanjaan." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7 (2015).
- Sekarini, Marsha Angela Putri, and I. Nyoman Darmadha. "Eksistensi Asas Kebebasan Berkontrak Berkaitan Dengan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku." *Kertha Semaya* 2, no. 3 (2014).
- Warmadewa, I. Made Aditia, and I. Made Udiana. "Akibat hukum wanprestasi dalam perjanjian baku." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2017): 2016.

Internet:

- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Versi *Online/Daring* (dalam jaringan), <https://kbbi.web.id/nota>, diakses pada tanggal 18 September 2023.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).