

PERJANJIAN BAKU DALAM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Oleh :
I Gusti Ayu Ratih Pradnyani
I Gusti Ayu Puspawati
Ida Bagus Putu Utama

Program Kekhususan Hukum Bisnis, Fakultas Hukum, Universitas Udayana

ABSTRACT

Standard contract basically aims to provide convenience or practicality to the parties in the transaction. Therefore, the rapid standard contract is not unstoppable in an era that demands practicality in the transaction. Problems studied is whether the rights of consumers harmed by such standard contract and how as a result of the inclusion of the exemption clause in the standard contract. Exemption clause is the transfer of responsibility to the consumer businesses. This research is important because the agreement is the beginning of the transaction before the transaction because businesses and consumer to make an agreement (agreement). The main objective is the agreement to regulate the legal relationship of those who bind themselves to one another. The method used is the juridical empirical legal research methods. Data in the study came from that obtained directly from field research by interviewing. From these results it can be concluded that the rights of consumers harmed by the standard contract created by the business that is the right to be heard opinions and complaints on goods and/or services used and the right to be treated or serviced properly and honestly and not discriminatory, standard contract containing exemption clause on the legal consequences for consumers is the responsibility that should be charged to businesses is the responsibility of the consumer.

Keywords : *Standard Contract, Consumer Right, Exemption Clause.*

ABSTRAK

Perjanjian baku pada dasarnya bertujuan untuk memberikan kemudahan atau kepraktisan bagi para pihak dalam melakukan transaksi. Oleh karena itu pesatnya perkembangan perjanjian baku tidak terbendung dalam era yang menuntut kepraktisan dalam melakukan transaksi. Permasalahan yang diteliti adalah apakah hak-hak konsumen dirugikan akibat perjanjian baku tersebut dan bagaimana akibat dicantumkannya klausula eksonerasi didalam perjanjian baku tersebut. Klausula eksonerasi merupakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Penelitian ini penting dilakukan karena perjanjian merupakan awal dari adanya transaksi karena sebelum adanya transaksi pelaku

usaha dan konsumen membuat suatu perjanjian (kesepakatan). Tujuan utama perjanjian adalah untuk mengatur hubungan hukum dari mereka yang mengikatkan diri satu sama lain. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum yuridis empiris. Data dalam penelitian berasal dari yang diperoleh secara langsung dari penelitian lapangan yang berupa wawancara. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hak-hak konsumen dirugikan akibat perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha yaitu hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan dan hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi menimbulkan akibat hukum bagi konsumen yaitu tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pelaku usaha menjadi tanggung jawab konsumen.

Kata Kunci : Perjanjian Baku, Hak Konsumen, Klausula Eksonerasi.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perjanjian baku adalah suatu perjanjian yang didalamnya telah terdapat syarat-syarat tertentu yang dibuat oleh pihak pelaku usaha.¹

Pada hakikatnya perjanjian baku bertujuan untuk memberikan kemudahan atau kepraktisan bagi para pihak dalam melakukan transaksi. Oleh karena itu pesatnya perkembangan perjanjian baku tidak terbendung dalam era yang menuntut kepraktisan dalam melakukan transaksi.

Tumbuh dan berkembangnya perjanjian baku dalam masyarakat adalah dalam rangka efisiensi, baik dari segi waktu maupun biaya, karena transaksi bisnis yang akan dibuatkan perjanjian baku itu dilakukan secara berulang-ulang dan terus menerus. Dalam perjanjian baku terdapat suatu klausula tambahan yang disebut klausula eksonerasi.

Adapun klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, dimana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi

¹ Putu Prasintia Dewi dan Anak Agung Sagung Wiratni Darmadi, 2015, "Asas Naturalia Dalam Perjanjian Baku", Kertha Semaya Vol. 03, No. 05, September 2015 <http://www.ojsunud.ac.id> diakses pada tanggal 13 September 2016 jam 16.04.

kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.²

1.2 Tujuan

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui apakah hak-hak konsumen dirugikan dengan dibuatnya perjanjian baku oleh pelaku usaha dan untuk mengetahui bagaimanakah akibat dicantumkannya klausula eksonerasi di dalam perjanjian baku.

II. ISI MAKALAH

2.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis empiris, dimana permasalahan dikaji dengan melakukan pendekatan langsung dengan cara wawancara kepada konsumen. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah *purposive sampling*. Data yang diperoleh dan dikumpulkan tersebut, baik berupa data primer maupun sekunder yang merupakan hasil dari studi dokumen dan wawancara kemudian diolah secara kualitatif.

2.2 Hasil Dan Pembahasan

2.2.1 Hak-hak Konsumen Dalam Kaitannya Dengan Perjanjian Baku Yang Dibuat Oleh Pelaku Usaha

Secara umum dan mendasar, hubungan antara produsen atau pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lainnya.³

² Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, h. 67.

³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, h. 9.

Abdul Kadir Muhammad mengatakan bahwa perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana satu orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan sesuatu hal dalam lapangan harta kekayaan.⁴

Alasan pokok terjadinya perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha adalah kebutuhan akan barang dan atau jasa tertentu oleh konsumen. Seharusnya konsumen dapat menikmati penggunaan, pemanfaatan, dan pemakaian yang layak dari barang dan atau jasa tersebut.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen, diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa.⁵

Hak-hak konsumen dirugikan akibat perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha. Berdasarkan fakta di lapangan yaitu hasil wawancara dengan konsumen terkait dengan perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha, perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha sangat merugikan hak-hak konsumen yaitu hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan dan hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif yang diatur dalam Pasal 4 huruf (a) dan (g) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen atas dibuatnya perjanjian baku oleh pelaku usaha ialah pihak konsumen mendapatkan perlindungan hukum oleh Undang-Undang berdasarkan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

⁴ I Made Aditia Warmadewa dan I Made Udiana, 2016, “Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perjanjian Baku”, Kertha Semaya Vol. 04, No. 03, April 2016 <http://www.ojsunud.ac.id> diakses pada tanggal 13 September 2016 jam 16.04.

⁵ Ahmadi Miru dan Sutarmanto Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, h. 54.

2.2.2 Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Oleh Pelaku Usaha

Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap konsumen dan/atau perjanjian apabila adanya pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”.

Jika ada yang perlu dikuatirkan dengan kehadiran perjanjian baku adalah karena dicantumkannya klausul eksenorasi dalam perjanjian tersebut.⁶

Klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, dimana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum. Dari hal ini terlihat bahwa dari adanya klausula eksonerasi menciptakan ketidakseimbangan posisi tawar menawar antara produsen dengan konsumen.

Berdasarkan fakta di lapangan yaitu hasil wawancara dengan konsumen terkait dengan klausula eksonerasi yang terdapat di dalam perjanjian baku, perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi menimbulkan akibat hukum bagi konsumen yaitu tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pelaku usaha menjadi tanggung jawab konsumen. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen atas pencantuman klausula eksonerasi oleh pelaku usaha meliputi non litigasi dan litigasi.

III. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hak-hak konsumen dirugikan akibat perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha yaitu hak untuk

⁶ Anak Agung Ketut Junitri dan I Nengah Suharta , 2016, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku”, Kertha Semaya Vol. 04, No. 01, Februari 2016 <http://www.ojsunud.ac.id> diakses pada tanggal 13 September 2016 jam 16.04.

didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan dan hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen atas dibuatnya perjanjian baku oleh pelaku usaha ialah pihak konsumen mendapatkan perlindungan hukum oleh Undang-Undang berdasarkan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi menimbulkan akibat hukum bagi konsumen yaitu tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pelaku usaha menjadi tanggung jawab konsumen. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen atas pencantuman klausula eksonerasi oleh pelaku usaha meliputi non litigasi dan litigasi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU :

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Anak Agung Ketut Junitri dan I Nengah Suharta , 2016, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku”, *Kertha Semaya* Vol. 04, No. 01, Februari 2016 <http://www.ojsunud.ac.id> diakses pada tanggal 13 September 2016 jam 16.04.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

I Made Aditia Warmadewa dan I Made Udiana, 2016, “Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perjanjian Baku”, *Kertha Semaya* Vol. 04, No. 03, April 2016 <http://www.ojsunud.ac.id> diakses pada tanggal 13 September 2016 jam 16.04.

Putu Prasintia Dewi dan Anak Agung Sagung Wiratni Darmadi, 2015, “Asas Naturalia Dalam Perjanjian Baku”, *Kertha Semaya* Vol. 03, No. 05, September 2015 <http://www.ojsunud.ac.id> diakses pada tanggal 13 September 2016 jam 16.04.

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN :

Indonesia Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 diundangkan pada tanggal 20 April 1999.